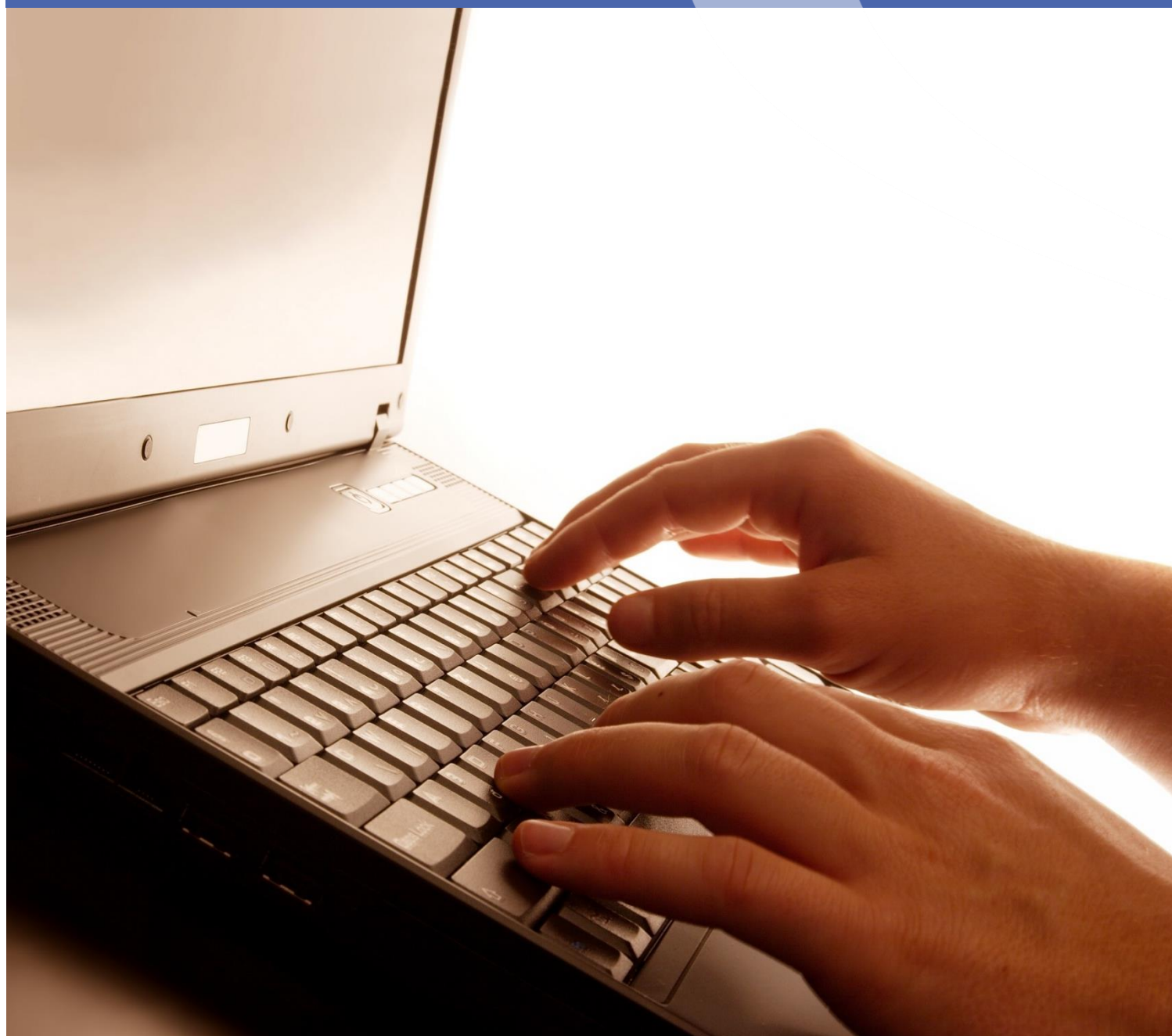


Brugerundersøgelse af digital tinglysning

Af Oxford Research for Tinglysningssretten 2014

December 2014



Brugerundersøgelse af Digital tinglysning

Udarbejdet af Oxford Research

Udgivet

November 2014

Om Oxford Research

Knowledge for a better society

Oxford Research er en specialiseret videnvirksomhed med fokus på velfærdsområderne og erhvervs- og regionaludvikling.

Oxford Research gennemfører skræddersyede analyser, implementeringsevalueringer og effektevalueringer for offentlige myndigheder, fonde og organisationer i civilsamfundet. Vi rådgiver også om strategiidvikling, faciliterer udviklingsprocesser og formidler vores viden på undervisningsforløb og seminarer. Vi kombinerer akademisk fordybelse, strategisk forståelse og god kommunikation – på den måde skaber vi anvendelsesorienteret viden, der kan gøre en forskel.

Oxford Research er grundlagt i 1995 og har selskaber i Danmark, Norge, Sverige og Finland. Oxford Research er en del af Oxford Gruppen.

Oxford Research A/S
Falkoner Alle 20, 4.
2000 Frederiksberg C
Danmark
(+45) 33 69 13 69
office@oxfordresearch.dk
www.oxfordresearch.dk

Indhold

1. SAMMENFATNING	5
1.1 Hovedresultater	5
1.2 Indsatsområder set i et brugerperspektiv	6
2. INTRODUKTION TIL UNDERSØGELSEN	8
2.1 Undersøgelsens baggrund og formål	8
2.2 Hvem er brugerne af det digitale tinglysningssystem?	8
2.3 Brugerundersøgelsens tilgang og metoder	10
2.3.1 Kvalitativt baseret vurdering af system-til-system-løsninger	10
2.3.2 Kvalitativ og kvantitativ undersøgelse af tinglysning.dk	10
2.4 Stikprøven i den kvantitative undersøgelse	11
2.4.1 Flest respondenter fra advokat- og ejendomsmæglerbranchen	11
2.4.2 Fordelingen af almindelige/lette og store/komplicerede sager	12
2.4.3 Størstedelen af deltagerne i undersøgelsen anmelder adkomstdokumenter	14
2.4.4 Respondenterne er rutinerede brugere af systemet	14
2.5 Rapportens opbygning	15
3. SYSTEM-TIL-SYSTEM-LØSNINGER	16
3.1.1 Siden sidst – hvordan så det ud i 2010 og 2012?	16
3.1.2 Den daglige drift fungerer rigtig godt	16
3.1.3 Fortsat ønsker til forbedring vedrørende releases	17
4. FUNKTIONALITET	18
4.1 Jo flere lette sager, jo større tilfredshed	18
4.1.1 Anvendelse af fuldmagt	20
4.2 Størstedelen af brugerne oplever ikke problemer med systemets hastighed	20
5. BRUGERVENLIGHED	22
5.1 Stort set status quo i vurdering af samlet brugervenlighed	22
5.2 Flere brugere føler sig bedre guidet undervejs	25
6. DE ENKELTE BØGER OG DEN SKRIFTLIGE VEJLEDNING HERTIL	29
6.1 Størst tilfredshed med Tingbogen	29
6.2 Brugere finder ikke Vejledningerne uddybende nok	30
6.3 tilfredshed med Spørgsmål & Svar er uændret	33
7. EKSPEDITIONSTID, SAGSBEHANDLINGSTID OG INFORMATION OM TINGLYSNING.DK	35
7.1 Information fra Tinglysningssretten om driften og sagsbehandlingen	35
7.2 Tilfredshed med Ekspeditionstiden for Manuel behandling	37

7.3	Tinglysninger ved første anmeldelse	37
7.4	Fortsat udfordringer vedr. begrundelser for afvisninger	39
7.5	Øget tilfredshed med ekspeditionstider	41
8.	VEJLEDNING OG SUPPORT VED KONTAKT MED TINGLYSNINGSRETEN	43
8.1	Brugerne søger ofte selv svar	43
8.2	Brugerne er mest tilfredse med Hotlinen	44
8.3	Brugeroplevelser af vejledning og support	45
8.3.1	Delte meninger om hotlinen	45
8.3.2	Utilfredsstillende svar via kontaktformularen	47
8.4	Indberetning af fejl	48
8.5	Stadig mange, der føler behov for mere vejledning i brugen af tinglysning.dk	49
8.6	Begrænset kendskab til brugerfora	51
9.	METODE OG DATAGRUNDLAG	53
9.1	Undersøgellesdesign	53
9.1.1	Kvalitativ afdækning af brugernes vurdering af system-til-system-løsninger	53
9.1.2	Kvalitative og kvantitativ undersøgelse af tinglysning.dk	53
9.2	Kvalitativ undersøgelse	53
9.2.1	Fokusgruppeinterview	54
9.3	Kvantitativ undersøgelse	54
9.3.1	Udvikling og test af spørgeskemaet	55
9.3.2	Udsendelsesprocedure, svarprocent og repræsentativitet	55

1. Sammenfatning

Denne brugerundersøgelse af den digitale tinglysning er den tredje, der er gennemført siden 2010. Undersøgelsen er gennemført i efteråret 2014 af Oxford Research. Baggrunden for undersøgelsen er, at Tinglysningsretten siden den sidste brugerundersøgelse i 2012 har indført en række konkrete kvalitetsforbedringer i både sagsbehandling og i telefonbetjening. Tinglysningsretten har bl.a. revideret de standardtekster, som bruges ved afvisninger i de automatisk og manuelt behandlede sager, gennemført en række interne kvalitetsprojekter med det formål dels at få forbedret ensartetheden i sagsbehandlingen yderligere, dels at højne kvaliteten af Tinglysningsrettens afgørelser både sprogligt og fagligt. Tinglysningsretten har endvidere arbejdet med en bedre understøttelse af sagsbehandlingen i de lidt mere vanskelige sager. Herudover har Tinglysningsretten arbejdet med at højne servicen og kvaliteten i hotlinen.

Formålet med nærværende brugerundersøgelse er at følge op på de foregående brugerundersøgelser og herunder at se, hvordan brugerne oplever de gennemførte tiltag.

Brugerundersøgelsen er baseret på to fokusgruppeinterviews med repræsentanter for brugerne og på en spørgeskemaundersøgelse blandt 1.193 professionelle brugere af den digitale tinglysning.

I forhold til brugernes vurderinger af tinglysning.dk skal undersøgelsens resultater ses i lyset af to forhold:

For det første er advokater, ejendomsmæglere og landinspektører overrepræsenteret i undersøgelsen i forhold til brugerne fra finanssektoren, som udgør langt størstedelen af tinglysningssystemets brugere.

For det andet er der forskel på andelen af brugere fra de forskellige brancher, der har deltaget i brugerundersøgelsen i hhv. 2012 og 2014. Nogle af de forskelle, der kan ses i nærværende brugerundersøgelse sammenlignet med brugerundersøgelsen i 2012 kan derfor skyldes, at branchefordelingen er forskellig i de to undersøgelser.

I det følgende præsenteres undersøgelsens hovedresultater og indsatsområder set fra et brugerperspektiv:

1.1 HOVEDRESULTATER

Undersøgelsen viser, at der siden 2012 har været en generel positiv udvikling i brugernes vurdering af den digitale tinglysning. Det gælder både for system-til-system-løsningerne og for tinglysning.dk.

For system-til-system-løsningerne finder brugerne generelt set, at systemet i dag fungerer tilfredsstillende, og at 99 pct. af sagerne kører glat igennem systemet. Det område, hvor brugerne mener, at der er et forbedringspotentiale, vedrører kommunikation om og indholdsmæssig forberedelse af såkaldt 'releases' – tilretninger af systemet, idet brugerne ikke altid finder, at de kan regne med de planer, der bliver meldt ud for disse.

For tinglysning.dk er der sammenlignet med 2012 en positiv udvikling i brugertilfredsheden på hovedparten af de områder, som brugerne er blevet bedt om at forholde sig til.

Der ses først og fremmest en stigende tilfredshed med den generelle funktionalitet på tinglysning.dk, og den stigende tilfredshed genfindes inden for alle de mere specifikke funktioner, der er målinger på i begge brugerundersøgelser. Som det også sås i 2012, forholder det sig samtidig sådan, at jo flere lette/almindelige sager, en bruger har, jo større er tilfredsheden med systemets funktioner.

Når det kommer til systemets generelle brugervenlighed er lidt over halvdelen af brugerne tilfredse med denne, hvilket stort set er status quo i forhold til 2012. Også her er det særligt den gruppe af brugere, som arbejder med de komplicerede sager, som efterlyser større brugervenlighed. Samtidig er der dog fremgang at spore, når det kommer til brugernes vurdering af systemets medvirken til at minimere risikoen for fejl og til at give et godt overblik over den sag, der arbejdes med.

Når der spørges generelt til tilfredsheden med de fire bøger, viser undersøgelsen, at flere brugere er tilfredse med tingbogen, andelsboligbogen og personbogen i 2014 sammenlignet med 2012, mens færre brugere er tilfredse med bilbogen. Dette bør dog sammenholdes med, at der er få repræsentanter i undersøgelsen fra de brancher, der hyppigst anvender bilbogen. Brugere er også blevet mere tilfredse med vejledningen til tingbogen, som samtidig er den vejledning, der anvendes af flest, men mindre tilfredse med vejledningen til andelsboligbogen og bilbogen. For vejledningen til personbogen er tilfredsheden uændret. Det samme er tilfredsheden med Spørgsmål & Svar til bøgerne.

Brugerne er også blevet mere tilfredse med ekspeditionstiderne, både ekspeditionstiderne i hotlinen, i kontaktformularen og for de manuelt behandlede sager. Der er ikke sket nogen ændring i tilfredsheden med informationen om sagsbehandlingstider og driftsforstyrrelser, men der er sket et fald i tilfredsheden, når det kommer til den information, der gives om ændringer i systemet.

Når det kommer til begrundelserne for afvisninger, er omkring halvdelen af brugerne helt eller delvist enige i, at disse er forståelige – det gælder både for de manuelt og automatisk behandlede sager. Selv om der ser ud til at være sket en forbedring på dette område, er det dog et område, hvor mere end hver tredje bruger fortsat er utilfreds. Tre ud af fire brugere er derimod tilfredse med begrundelserne for tinglysning.

Endelig er brugerne blevet mere tilfredse med hotlinen og kontaktformularen. Der er dog størst tilfredshed med hotlinen. Brugere er også blevet mere tilfredse med muligheden for at indberette fejl og mangler. Ca. halvdelen af brugerne angiver, at de oplever at have behov for mere vejledning i brugen af tinglysning.dk. Dette er et fald sammenlignet med 2012, men vidner stadig om, at mange brugere ikke føler sig ordentlig klædt på til at anvende systemet.

1.2 INDSATSOMRÅDER SET I ET BRUGERPERSPEKTIV

Brugerundersøgelsen peger særligt på følgende indsatsområder i et fremadrettet perspektiv:

Styrk brugervenligheden i systemet

Brugernes samlede vurdering af tinglysningssystemets brugervenlighed har ikke ændret sig meget i løbet af de seneste to år, og det skyldes flere forhold, som det kan være relevant for Tinglysningsretten at have fokus på fremadrettet:

For det første oplever mange brugere fortsat, at det er u hensigtsmæssigt, at de ikke har mulighed for at springe flere sider frem, uden at skulle gennem alle skærbilleder, når de navigerer i systemet. *For det andet* er det fortsat

et ønske, at det i tydeligere grad bliver fremhævet i systemet, hvilke oplysninger og bilag der skal med i de enkelte anmeldelser, når man undervejs bladrer igennem skærbillederne. Det kunne fx være via advarselssignaler, når man trykker sig frem, hvis der mangler at blive udfyldt oplysninger eller blive vedhæftet bilag. *Endelig* efterlyser brugerne en bedre sammenhæng mellem den enkelte sagstype og de felter, der er mulighed for at udfylde, når man arbejder med en anmeldelse. Det gælder eksempelvis for felter vedrørende erklæringer og roller.

Mere udførlig skriftlig vejledning

Brugerne efterlyser mere udførlige skriftlige vejledninger til de fire bøger, som ikke alene vejleder dem i, hvordan de *processuelt* skal udfylde hvert skærbillede, men også giver en mere *indholdsmæssig* vejledning i, hvad de konkret skal være opmærksomme på i indtastningen i de forskellige sagstyper, eksempelvis hvilke bilag der skal vedlægges og hvilke felter, der skal afkrydses.

Hertil kommer, at flere brugere oplever, at nogle vejledninger er længe om at blive ajourført, når der sker ændringer i systemet eller i retspraksis.

Det er særligt i de mere komplicerede sager, at der er behov for en styrket vejledning, men det er et gennemgående ønske blandt alle brugerne i undersøgelsen, at den indholdsmæssige, skriftlige vejledning styrkes fremover.

Fortsat fokus på kommunikation både via hotline og kontaktformular

Selvom der er øget tilfredshed med hotlinen og kontaktformularen, er der stadig rum for forbedring på dette område. Flere brugere påpeger, at de svar, de får gennem kontaktformularen, ofte er uforståelige og kræver yderligere afklaring. Samtidig giver flere udtryk for, at servicen i hotlinen er meget personafhængig.

Også når det gælder begrundelser for afvisninger, er der fortsat behov for at have opmærksomhed på, hvordan disse formuleres, og hvorvidt de er fyldestgørende. Der er således fortsat mange brugere, der finder, at begrundelserne er svære at forstå og ikke nødvendigvis hjælper til at løse det problem, de har. Endvidere oplever nogle brugere, at ikke alle årsager til en afvisning fremgår første gang.

Et fortsat fokus på dette område er derfor vigtigt. En mere dialogbaseret sagsbehandling, særligt i de mere komplicerede sager, vil ifølge mange brugere kunne mindske antallet af henvendelser både til hotline og via kontaktformularen. Herudover efterlyses en bedre videndeling mellem medarbejderne i hotlinen.

Fortsat behov for at varsle ændringer og driftsforstyrrelser i systemet

Der er sket et fald i brugernes tilfredshed med informationen fra Tinglysningsretten om ændringer i systemet siden 2012, og også brugerne af system-til-system-løsningerne efterspørger en bedre dialog på dette område.

Det vil således være en stor hjælp for brugerne, hvis planlagte ændringer varsles i god tid, samt at nyheder om ændringer såvel som driftsforstyrrelser fremgår tydeligere i systemet.

2. Introduktion til undersøgelsen

Formålet med dette kapitel er at give en introduktion til brugerundersøgelsen og dens baggrund, formål og metodiske grundlag. Afslutningsvist vil der i dette kapitel være et afsnit om rapportens opbygning, herunder hvordan de særdeles mange åbne besvarelser indgår i analyser og afrapportering.

2.1 UNDERSØGELSENS BAGGRUND OG FORMÅL

I 2010 gennemførte Oxford Research den første brugerundersøgelse af digital tinglysning af fast ejendom (Tingbogen) for Domstolsstyrelsen. Siden brugerundersøgelsen i 2010 er tinglysning.dk blevet udvidet til også at omfatte tinglysning af biler (bilbogen), løsøre og ægtepagter (personbogen) samt andelsbeviser (andelsboligbogen).¹

Oxford Research gennemførte i 2012 en tilsvarende brugerundersøgelse af digital tinglysning, hvor der blev fulgt op på udvalgte resultater fra brugerundersøgelsen i 2010, og hvor brugernes vurderinger af de tre nye tingbøger ligeledes blev inkluderet.

Formålet med nærværende brugerundersøgelse er at følge op på udvalgte resultater fra brugerundersøgelsen i 2012.

I tråd med de tidligere brugerundersøgelser er der i nærværende brugerundersøgelse fokus på de professionelle brugeres vurderinger af de to forskellige dimensioner af tinglysningssystemet:

- System-til-system-løsninger
- Portalen www.tinglysning.dk

I det følgende beskrives kort de to forskellige tilgange til digital tinglysning og de forskellige brugere af tinglysningssystemet.²

2.2 HVEM ER BRUGERNE AF DET DIGITALE TINGLYSNINGSSYSTEM?

Brugerne af det digitale tinglysningssystem er meget forskelligartede og omfatter både professionelle og almindelige borgere. Sidstnævnte udgør dog kun en ganske lille del, hvorfor nærværende brugerundersøgelse fokuserer på de professionelle brugere.

Digital tinglysning sker i dag på to forskellige måder:

Tinglysning via særligt udviklede ”system-til-system”-løsninger: Her kommunikerer en virksomheds eget elektroniske system direkte med det digitale tinglysningssystem. Denne model giver mulighed for at tilpasse skærm billeder og funktioner i det digitale tinglysningssystem til de specifikke behov i den pågældende virksomhed. System-til-system-løsninger anvendes primært af brugere i finanssektoren, men også andre brugergrupper,

¹ Tingbogen trådte i kraft 8. september 2009. Bilbogen blev lanceret d. 2. november 2010, og Personbogen og Andelsboligbogen blev lanceret d. 21. marts 2011.

² På www.tinglysningsretten.dk er der flere informationer om organisering og udviklingen af digital tinglysning i Danmark.

eksempelvis landinspektørerne, er i færd med at udvikle system-til-system-løsninger, der er skræddersyet til deres behov.

Tinglysning via portalen tinglysning.dk: Portalen kan tilgås med en almindelig browser og kan anvendes af både almindelige borgere og professionelle brugere. Tinglysning.dk benyttes primært af professionelle brugere fra følgende brancher og organisationer:

- Finanssektoren (der anvender tinglysning.dk som supplement til system-til-system-løsninger)
- Advokatbranchen
- Ejendomsmæglere
- Landinspektører

Tekstboksen nedenfor viser en oversigt over andelen af anmeldelser til Tinglysningssretten fra de forskellige brugergrupper i 2013.

Anmeldelser i det digitale tinglysningssystem i 2013:

- Den finansielle sektor (banker og realkreditinstitutter) har anmeldt 1.273.449 dokumenter, svarende til 73 pct. af samtlige anmeldelser. Anmeldelserne fordelte sig på 93 anmeldere.
- Advokater har anmeldt 136.005 dokumenter, svarende til knap 8 pct. af samtlige anmeldelser. Anmeldelserne fordelte sig på 1060 anmeldere.
- Finansieringsinstitutter har anmeldt 100.070 dokumenter, svarende til 6 pct. af samtlige anmeldelser. Anmeldelserne fordelte sig på 17 anmeldere.
- Ejendomsmæglere har anmeldt 39.756 dokumenter, svarende til 2 pct. af samtlige anmeldelser. Anmeldelserne fordelte sig på 521 anmeldere.
- Landinspektører har anmeldt 15.603 dokumenter, svarende til 1 pct. af samtlige anmeldelser. Anmeldelserne fordelte sig på 78 anmeldere.
- Tinglysningssretten anmeldte selv ca. 5 pct. af dokumenterne, og de sidste 5 pct. kom fra private, fra mindre erhvervsdrivende, fra pantebrevsselskaber og fra offentlige myndigheder. Anmeldelserne i denne gruppe fordelte sig på 6.437 anmeldere.

Kilde: Tinglysningssretten

Finanssektoren udgør langt størstedelen af tinglysningssystemets brugere, med 73 pct. af det samlede antal anmeldelser i tinglysningssystemet i 2013. Advokatbranchen udgør den næststørste brugergruppe med 8 pct. af anmeldelserne i samme periode. Herefter følger finansieringsinstitutter, ejendomsmæglere og landinspektører med henholdsvis 6 pct., 2 pct. og 1 pct. af det samlede antal anmeldelser i det digitale tinglysningssystem.

Det bemærkes, at stikprøven i brugerundersøgelsens kvantitative del ikke er repræsentativ i forhold til ovenstående fordeling af anmeldelserne. Her er særligt advokater og ejendomsmæglere overrepræsenteret i forhold til de øvrige brugergrupper (finanssektoren og landinspektører), jf. også kapitel 9. Det bemærkes også, at det dog ikke er muligt at få et præcist billede af populationen af professionelle brugere af tinglysning.dk, bl.a. fordi størstedelen af finanssektorens anmeldelser sker via system-til-system-løsninger, der ikke er personbårne.

2.3 BRUGERUNDERSØGELSENS TILGANG OG METODER

Brugerundersøgelsens tilgang og metoder er tilpasset de to væsentligt forskellige dimensioner af tinglysnings-systemet. Således kan brugerundersøgelsen opdeles i to hoveddele: system-til-systemløsninger og tinglysning.dk, som udfoldes nærmere i dette afsnit.

2.3.1 Kvalitativt baseret vurdering af system-til-system-løsninger

Som udgangspunkt er det vanskeligt at afdække brugernes vurderinger af system-til-system-løsninger kvantitativt gennem en spørgeskemaundersøgelse. Selvom den enkelte bruger kun oplever én brugerflade til digital tinglysning, ligger der bagved to forskellige elektroniske systemer: finanssektorvirksomheders egne systemer og Tinglysningsrettens system. I forlængelse heraf vil det ikke være muligt at stille spørgsmål isoleret set til Tinglysningsrettens system. Det vil heller ikke være muligt at afdække, hvorvidt eventuelle problemer skyldes finanssektorens eget system eller Tinglysningsrettens system.

Derfor har Domstolsstyrelsen, i tråd med undersøgelserne fra 2010 og 2012, ønsket en kvalitativt baseret undersøgelse af tinglysning via system-til-system-løsninger.

I nærværende undersøgelse er der gennemført et fokusgruppelinterview med repræsentanter for finanssektoren. Blandt deltagerne var der både repræsentanter med et stort strategisk indblik i udviklingen af digital tinglysning samt daglige brugere af system-til-system-løsninger.

2.3.2 Kvalitativ og kvantitativ undersøgelse af tinglysning.dk

Brugernes vurderinger af portalen tinglysning.dk er undersøgt gennem en spørgeskemaundersøgelse, hvor brugerne er blevet inviteret til – og i meget høj grad har gjort brug af muligheden for – at supplere deres svar på lukkede spørgsmål med åbne kommentarer. Dermed har Oxford Research haft gode muligheder for at nuancere de kvantitative svarfordelinger på baggrund af de mange kvalitative og åbne kommentarer.

Det er givet, at de spørgsmål, der stilles i en brugerundersøgelse, er meget afgørende for dens fokus og resultater. Spørgsmålene til denne opfølgning på brugerundersøgelsen fra 2012 er udvalgt på følgende måde:

- Domstolsstyrelsen og Tinglysningsretten har gennemgået spørgsmålene fra undersøgelsen i 2012, tydeliggjort enkelte formuleringer samt tilføjet enkelte nye spørgsmål. Næsten alle spørgsmål fra 2012 er med igen med henblik på at kunne følge op på udvalgte resultater fra denne undersøgelse.
- Oxford Research har gennemført et fokusgruppelinterview med repræsentanter for alle brugere, hvor de har haft mulighed for at foreslå yderligere temaer og spørgsmål til spørgeskemaundersøgelsen.
- Oxford Research har på baggrund heraf udarbejdet og testet det endelige spørgeskema.

Ud over *hvilke* spørgsmål, der stilles i en brugerundersøgelse, er det også afgørende, *hvem* der svarer på spørgsmålene. I næste afsnit redegøres for stikprøvens sammensætning i den kvantitative undersøgelse.

2.4 STIKPRØVEN I DEN KVANTITATIVE UNDERSØGELSE

I den kvantitative undersøgelse af tinglysning.dk indgår professionelle brugere fra følgende brancher og organisationer:

- Finanssektoren
- Advokatbranchen
- Ejendomsmæglere
- Landinspektører

Datagrundlaget består af 1193 respondenter. De enkelte brugergrupper er imidlertid ikke ligeligt repræsenteret i stikprøven med de 1193 respondenter. Det hænger til dels sammen med forskelle i forhold til andel (population), og den andel, der har besvaret spørgeskemaet (svarprocent).

For en nærmere gennemgang af datagrundlaget for nærværende brugerundersøgelse henvises til kapitel 9.

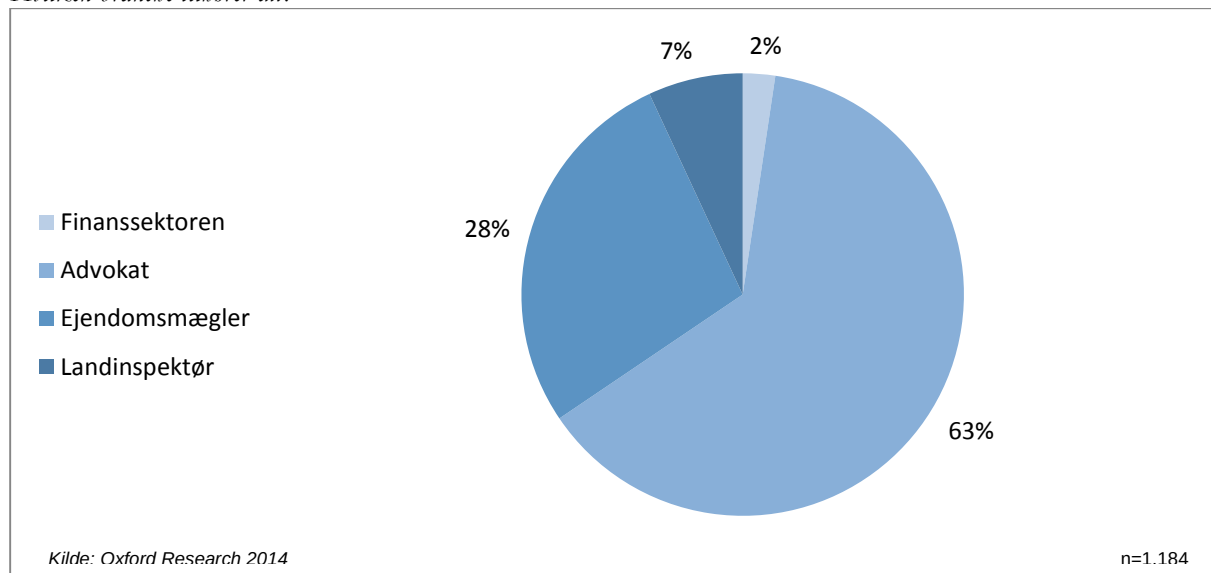
I det følgende belyses karakteristika for stikprøvens sammensætning, der har betydning for de resultater og analyser, der bliver præsenteret i rapporten.

2.4.1 Flest respondenter fra advokat- og ejendomsmæglerbranchen

Nedenstående figur 2.1. viser, hvordan respondenterne i den kvantitative undersøgelse fordeler sig på de forskellige brugergrupper.

Figur 2.1: Fordeling af respondenter (pct. af adspurgte brugere)

Hvilken branche tilhører du?



Som det fremgår af figur 2.1, er over halvdelen af brugerne, 63 pct., fra advokatbranchen. Den næststørste andel, 28 pct., udgøres af ejendomsmæglere. 7 pct. er landinspektører, og 2 pct. er fra finanssektoren i form af pengeinstitutter og finansieringsselskaber.³

Fordelingen af brugere i undersøgelsen svarer således ikke umiddelbart til de forskellige brugergruppers brug af tinglysningssystemet. Det samme gjorde sig gældende i brugerundersøgelsen fra 2012.

Eftersom respondenter fra finanssektoren og landinspektører alene udgør en forholdsvis lille andel, er det kun i begrænset omfang muligt at rapportere på svarfordelinger fordelt på brancher. Disse er i øvrigt forbundet med stor usikkerhed. Dette skyldes, at det er vanskeligt at identificere klare statistiske sammenhænge, når der ikke indgår et større antal brugere inden for hver branchekategori. Resultaterne i den kvantitative undersøgelse af tinglysning.dk udtrykker således i høj grad advokaternes og ejendomsmæglerens vurderinger.

2.4.2 Fordelingen af almindelige/lette og store/komplicerede sager

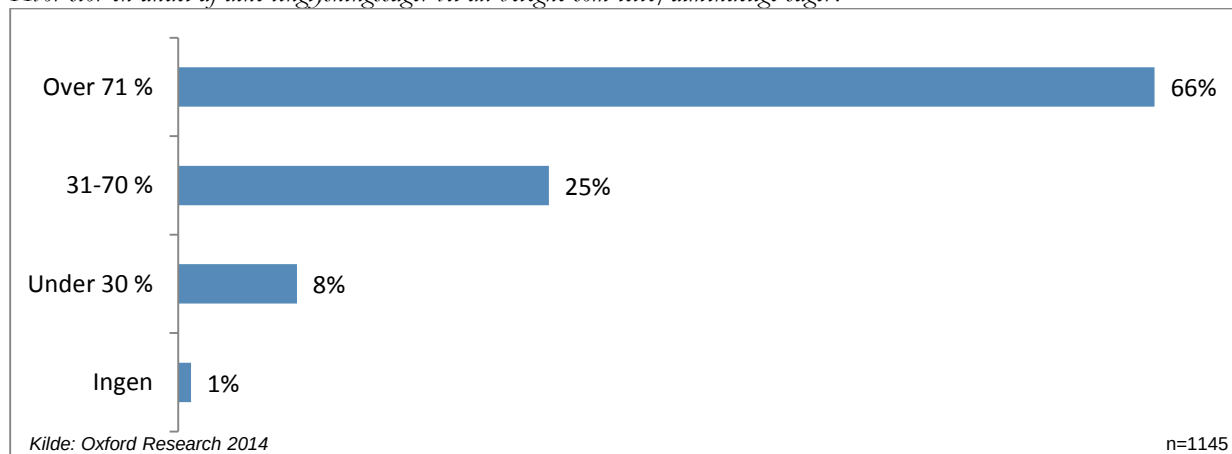
En anden relevant baggrundsvARIABLE er, hvor stor en andel af den enkeltes brugers sager, der kan betegnes som værende henholdsvis 'almindelige/lette' sager og 'store/komplicerede sager'.

Da de tidligere brugerundersøgelser for den digitale tinglysning viste, at brugerne oplever forskel på, hvordan tinglysning.dk fungerer alt afhængig af, om der er tale om store/komplicerede sager eller lette/almindelige sager, er der igen blevet stillet spørgsmål til brugernes vurdering af, hvor stor en andel af disse sager, den enkelte bruger tinglyser.

Vurderingen af, om der er tale om enten almindelige/lette sager eller store/komplicerede sager, er en subjektiv vurdering fra de enkelte brugere. Ikke desto mindre har det været et spørgsmål, som har virket intuitivt let at forholde sig til for brugerne.

Fordelingen af almindelige og komplekse sager kan være meget forskellig for de enkelte brugere. I figur 2.1. fremgår det, hvordan brugerne vurderer andelen af henholdsvis lette/almindelige sager ud fra den samlede mængde sager, de behandler på tinglysning.dk.

³ Ni brugere har kategoriseret sig som 'andet', og fremgår derfor ikke af denne oversigt.

Figur 2.2: Andel af lette/almindelige sager (pct. af adspurgte brugere)*Hvor stor en andel af dine tinglysningsager vil du betegne som lette/almindelige sager?*

Som det fremgår af figuren vurderer over halvdelen af de adspurgte brugere, at over 70 pct. af de sager, de anmelder på tinglysning.dk, kan betegnes som lette/almindelige sager. Hver fjerde bruger angiver, at 31-70 pct. af deres sager er lette/almindelige, mens otte pct. oplever, at under 30 pct. af deres sager kan betegnes således. Dette stemmer også meget godt overens med, hvordan fordelingen var i 2012.

I figur 2.3. fokuseres på brugernes vurderinger af, hvor stor en del af deres sager, der kan betegnes som store/komplicerede.

Figur 2.3: Andel af store/komplicerede sager (pct. af adspurgte brugere)*Hvor stor en andel af dine tinglysningsager vil du betegne som store/komplicerede sager?*

Figuren viser, at fordelingen naturligt nok er modsat fordelingen af lette/almindelige sager. Der er således 73 pct. af de adspurgte brugere, der vurderer, at under 30 pct. af deres sager kan betegnes som store/komplicerede sager. Lidt over hver tiende, 13 pct., svarer, at de ikke har nogle store/komplicerede sager. 9 pct. vurderer, at 31-70 pct. af deres sager er store/komplicerede, og 5 pct. angiver, at over 71 pct. af deres sager er store/komplicerede. De store/komplicerede sager fordeler sig på nogenlunde samme vis som i 2012.

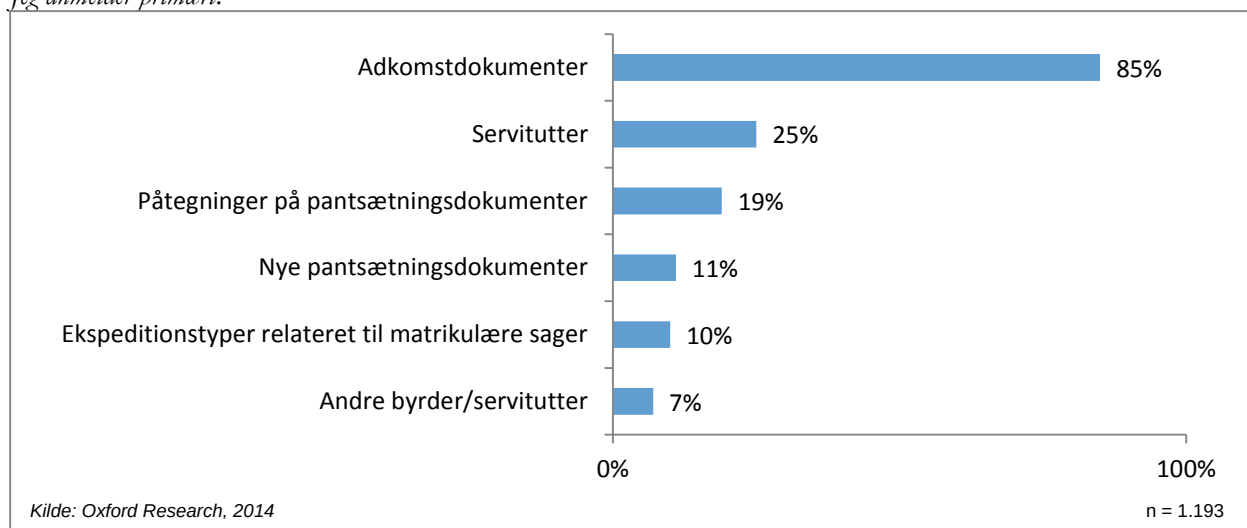
2.4.3 Størstedelen af deltagerne i undersøgelsen anmelder adkomstdokumenter

I nærværende brugerundersøgelse er brugerne ligeledes blevet bedt om at angive, hvilke typer af sager de primært anmelder på tinglysning.dk. Som det fremgår af figur 2.4, anmelder brugerne hovedsageligt adkomstdokumenter, idet 85 pct. af brugerne, altså langt størstedelen, angiver denne sagstype. Den sagstype, som anden flest af brugerne anmelder, er servitutter. Dette gør hver fjerde af brugerne.

Herefter følger påtegning på pantsætningsdokumenter (19 pct.), nye pantsætningsdokumenter (11 pct.) og ekspeditionstyper relateret til matrikulære sager (10 pct.). Blandt de syv pct., der angiver andre byrder eller servitutter, er blandt andet vedtægter og ægtepagter. Flere benytter dog også den åbne svarmulighed til at fortælle, at de tinglyser mange typer af sager, at de bruger tinglysning.dk som opslagsværk eller til aflysninger.

Figur 2.4: Sagstyper, som brugerne primært anmelder på tinglysning.dk (pct. af adspurgte brugere)

Jeg anmelder primært:

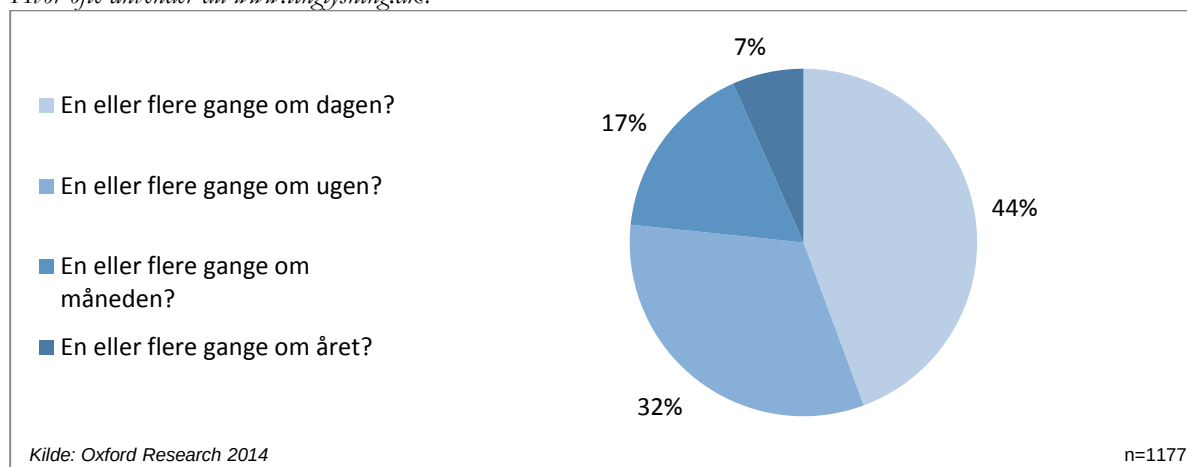


Når adkomstdokumenter udgør en så stor andel i figur 2.4 skyldes det, at det især er advokater og ejendomsmæglere, der håndterer denne sagstype. Det er netop de to brugergrupper, der udgør størstedelen af deltagerne i denne brugerundersøgelse.

2.4.4 Respondenterne er rutinerede brugere af systemet

En tredje baggrundsvariabel, der kan forventes at spille ind på betydningen af brugernes vurderinger af portalen, er, hvor meget erfaring de har med at bruge systemet. I undersøgelsen er der derfor stillet spørgsmål til, hvor hyppigt brugerne benytter systemet.

Figur 2.5 viser, hvor ofte brugerne benytter tinglysning.dk. Her ses det, at knap halvdelen (44 pct.) angiver, at de anvender tinglysning.dk en eller flere gange om dagen, mens 32 pct. benytter tinglysning.dk en eller flere gange om ugen. 17 pct. anvender tinglysning.dk en eller flere gange om måneden, og 7 pct. benytter tinglysning.dk en eller flere gange om året.

Figur 2.5: Respondenternes anvendelse af tinglysning.dk (pct. af adspurgte brugere)*Hvor ofte anvender du www.tinglysning.dk?*

Da tre ud af fire af de adspurgte brugere (76 pct.) benytter systemet mindst en gang om ugen eller oftere, og 17 pct. anvender tinglysning.dk mindst en gang om måneden, kan brugerne i den kvantitative del af undersøgelsen betegnes som værende rutinerede brugere af tinglysning.dk.

2.5 RAPPORTENS OPBYGNING

Rapporten er bygget op omkring seks kapitler eksklusiv sammenfatning og introduktion til undersøgelsen. I kapitel 3 afrapporteres brugertilfredsheden med system-til-system-løsninger, der primært anvendes i finanssektoren, som er den største brugergruppe af digital tinglysning.

Kapitlerne 4-8 omhandler brugernes tilfredshed med tinglysning.dk inden for følgende temaer:

- Funktionalitet
- Brugervenlighed
- De enkelte bøger og den skriftlige vejledning hertil
- Ekspeditionstid, sagsbehandlingstid og information
- Vejledning og support ved henvendelse til Tinglysningsretten.

Mange af brugerne har benyttet spørgeskemaets åbne kommentarfelter. Disse kvalitative kommentarer er inddraget aktivt i analysen, hvor de udfolder og eksemplificerer konklusioner baseret på de kvantitative data. Udvalgte citater præsenteres i tekstboks, dels løbende i kapitlerne, dels i slutningen af kapitlerne.

I kapitel 9 beskrives brugerundersøgelsens metode og datagrundlag.

3. System-til-system-løsninger

Oxford Research har fulgt udviklingen i finanssektorens vurdering af system-til-system-løsninger siden første brugerundersøgelse af den digitale tinglysning i 2010 – hver gang baseret på et fokusgruppeinterview med repræsentanter fra den finansielle sektor og faciliteret af samme konsulent alle tre gange.

I dette kapitel opsummeres først de tidligere brugerundersøgelser konklusioner for netop at kunne følge udviklingen. Derefter følger de interviewedes vurdering af Tinglysningsrettens system-til-system-løsninger anno 2014. Kapitlet er baseret på et fokusgruppeinterview med repræsentanter udpeget af Tinglysningsretten, og det viser, at brugerne generelt set finder, at systemet i dag er velfungerende og tilfredsstillende. Det område, hvor brugerne mener, at der er et forbedringspotentiale, vedrører kommunikation om og indholdsmæssig forberedelse af såkaldte 'releases' – tilretninger af systemet.

3.1.1 Siden sidst – hvordan så det ud i 2010 og 2012?

Den første brugerundersøgelse i 2010 konkluderede, at der var relativt stor utilfredshed og frustrationer. Utilfredsheden vedrørte især dialogen (eller mangel på samme) med Tinglysningsretten, ligesom det også blev fremført, dels at ændringer i systemet kom med kort eller intet varsel, dels at Tinglysningsretten manglede en grundlæggende manglende forståelse for betydningen af systemet for arbejdsgangene i sektoren. Dengang estimerede de interviewede brugere, at ca. 80 pct. af sagerne gik igennem systemet uden problemer.

Ved anden brugerundersøgelse i 2012 var der fremskridt på alle områder. Her tilkendegav brugerne, at systemet var mere stabilt, og de estimerede, at 95 pct. af sagerne blev tinglyst på under 10 dage. Der blev også fremhævet forbedringer i samarbejdet og dialogen med Tinglysningsretten, herunder var de interviewede positivt indstillede over for den nye supportfunktion. Samtidig var det fortsat et ønske fra sektoren, at der blev et tættere samarbejde om udvikling af systemet og en forståelse hos Tinglysningsretten for, at de professionelle brugere er "kunder i butikken" hos Tinglysningsretten. Ligeledes blev der efterlyst bedre varslinger om ændringer i systemet samt en oprustning på IT-tekniske kompetencer hos Tinglysningsretten for at kunne matche systemets IT-leverandør.

3.1.2 Den daglige drift fungerer rigtig godt

I forbindelse med nærværende undersøgelse tegnes et grundlæggende positivt billede af system-til-system-løsningerne af de interviewede. Det fremhæves, at systemet er velfungerende og tilfredsstillende i dag, og det estimeres, at 99 pct. af sagerne kører glat igennem systemet. Der er således tale om en klar og kontinuerlig forbedring af brugertilfredsheden med system-til-system-løsningerne.

"Den daglig drift er bedre - den kører rigtig godt. Vi oplever sjældent, at forbindelsen ryger. Før oplevede jeg, at dokumenter forsvandt, men det oplever vi ikke mere."

Set fra brugernes perspektiv er det imidlertid vigtigt at skelne mellem daglig drift, og når der kommer nye tilretninger i systemet (releases). Som det udtrykkes ved fokusgruppeinterviewet: *"Jeg vil gerne dele det op i to – dagligdagen og releases er to forskellige ting"*.

3.1.3 Fortsat ønsker til forbedring vedrørende releases

Brugerne ønsker til udviklingen frem over går på kommunikation om og indholdsmæssig forberedelse af releases.

Her beskriver de interviewede, at der kommer nogle beskrivelser af kommende ændringer til et tidspunkt, som alligevel ikke altid overholdes. Det er oplevelsen, at de planer, som Tinglysningsretten laver for releases, ofte bliver ændret. Samtidig er det typisk mangelfulde beskrivelser af de forestående ændringer, der kommer – de er beskrevet på ca. en halv side, hvilket er svært at kommunikere videre til finanssektorens IT-teknikere.

”Der mangler noget dialog og besked om, hvad der kommer i disse releases, og Tinglysningsretten har ikke helt forståelse for, at når vi skal ændre noget i vores systemer, så er vi nødt til at have noget af vide om, hvad og hvornår det kommer.”

At brugerne ikke har fuld tillid til, at tidsplan og indhold af opdateringer holder, har den konsekvens, at sektoren bliver mere tilbageholdende med at bruge ressourcer på at teste nye releases i god tid. At de populært sagt hellere venter for at ”undgå børnesygdomme”.

Samlet set kan det konkluderes, at der er positiv udvikling siden sidste brugerundersøgelse og en generel tilfredshed hos finanssektoren med system-til-system-løsninger. Det primære opmærksomhedspunkt handler om at få meldt ændringer i systemet ud i god tid, at tidsplaner og indhold ift. releases ikke ændres for meget samt at der sikres en god kommunikation herom blandt aktørerne (Tinglysningsretten, CSC, E-nettet og de enkelte banker/institutter inden for sektoren).

4. Funktionalitet

I dette kapitel præsenteres resultater, der vedrører funktionaliteten på tinglysning.dk. Det drejer sig konkret om funktioner som udskrifter, e-mailadviseringer, underskriftsmappe, adgang til påtegninger, søge- og opslagsmuligheder, fuldmagter samt systemets hastighed og kapacitet.

Kapitlets overordnede konklusion er, at der sammenlignet med 2012 ses en stigende tilfredshed med funktionaliteten generelt på tinglysning.dk, hvor 71 pct. af de adspurgte brugere i dag er tilfredse eller meget tilfredse sammenlignet med 61 pct. af de adspurgte brugere i 2012.

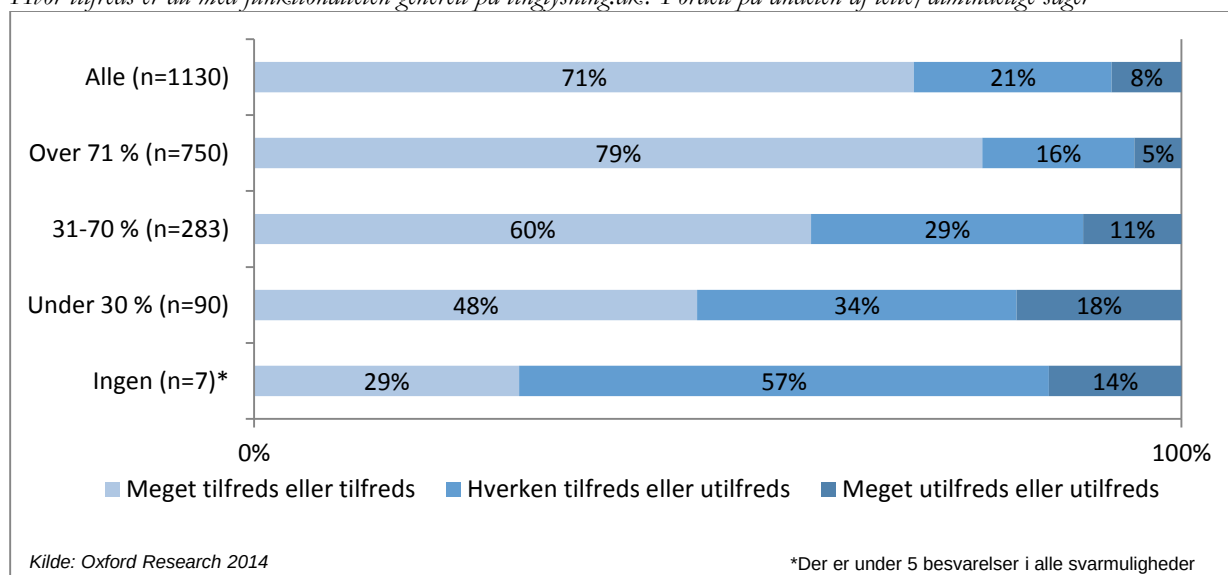
Den stigende tilfredshed genfindes inden for alle de funktioner, der er målinger på i begge brugerundersøgelser. Det gælder også spørgsmålet om systemets søgemuligheder, som ellers tidligere er den funktion, som flest brugere har været utilfredse med. Når det kommer til områder, der fortsat kan forbedres, fremhæver en del brugere i de åbne svarfelter, at kladdefunktionen er ustabil, og at servitutter er vanskelige at finde i systemet.

4.1 JO FLERE LETTE SAGER, JO STØRRE TILFREDSHED

Et flertal af brugerne på 71 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med den generelle funktionalitet på tinglysning.dk. Som det ses af figur 4.1, er der en sammenhæng mellem brugernes tilfredshed med systemets generelle funktionalitet og andelen af lette/almindelige sager, som brugeren arbejder med. Jo flere lette/almindelige sager, brugeren har, jo større er tilfredsheden med systemets funktioner. Dette er i overensstemmelse med resultaterne fra brugerundersøgelsen fra 2012, som også viste denne sammenhæng.

Figur 4.1: Tilfredshed med den generelle funktionalitet (pct. af adspurgte brugere)

Hvor tilfreds er du med funktionaliteten generelt på tinglysning.dk? Fordelt på andelen af lette/almindelige sager



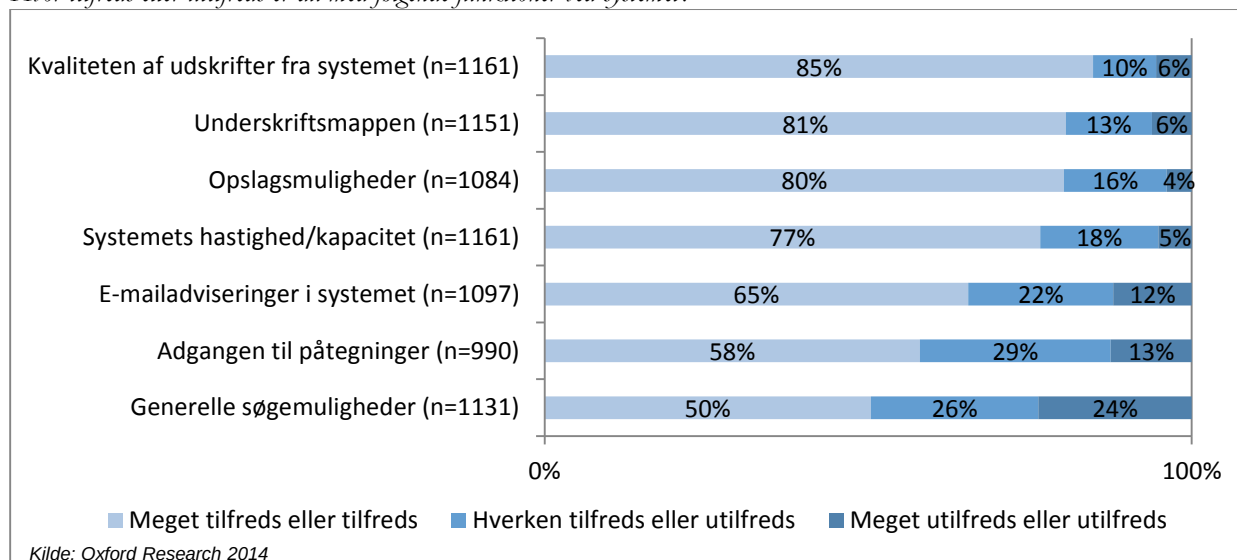
Sammenlignet med undersøgelsen fra 2012 viser det sig, at tilfredsheden med den generelle funktionalitet i dag er større. I 2012 angav i alt 61 pct. af brugerne, at de var meget tilfredse eller tilfredse, 28 pct. at de var hverken tilfredse eller utilfredse, og 14 pct. at de var utilfredse eller meget utilfredse.

I de åbne svar, hvor brugerne har mulighed for at uddybe deres svar om funktionaliteten på tinglysning.dk, angiver mange, at systemet fungerer godt, dels når man har lært det at kende, dels når der er tale om almindelige sager. Men der er fortsat plads til forbedring, når det kommer til de mere specielle og 'skæve' sager. Det drejer sig eksempelvis om sager med mange ejerlejligheder/ejerforeningsvedtægter, relaksationssager, debitorskifter, nogle typer adkomstsager og samejekontrakter.

Når man ser nærmere på forskellige funktionaliteter på tinglysning.dk i figur 4.2, ses det, at den samlede tilfredshed dækker over en bred tilfredshed med nogle funktionaliteter og en mere blandet tilfredshed med andre funktionaliteter. Flest tilfredse er der med kvaliteten af udskrifter fra systemet, med underskiftmappen, med mulighederne for opslag og med systemets hastighed/kapacitet, hvor omkring 4 ud af 5 er tilfredse eller meget tilfredse.

Figur 4.2: Tilfredshed med udvalgte funktionaliteter (pct. af adspurgte brugere)

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med følgende funktioner ved systemet?



Størst utilfredshed er der med de generelle søgemuligheder, som hver fjerde bruger er meget utilfreds eller utilfreds med, samt adgangen til påtegninger (13 pct. utilfredse brugere) og e-mailadviseringer (12 pct. utilfredse). Også i 2012 var det de generelle søgemuligheder, som flest brugere var utilfredse med blandt de oplistede funktionaliteter.

Sammenlignet med 2012 ses der imidlertid en stigende tilfredshed inden for alle typer af funktionaliteter på mellem 10 og 16 procentpoint.⁴

⁴ Spørgsmålet om kvaliteten af udskrifter fra systemet er dog et nyt spørgsmål, som ikke indgik i 2012-undersøgelsen.

Ud fra de åbne svarmuligheder, som brugerne har givet i relation til funktionaliteten, går en række ting igen, som ikke er omfattet af ovenstående kategorier, og som det derfor vil være vigtigt for Tinglysningsretten at være opmærksom på.

Det drejer sig for det første om **kladdefunktionen**, som også var et område, som brugerne i 2012-undersøgelsen henledte en del opmærksomhed på, bl.a. fordi den blev opfattet som ustabil og tidskrævende at bruge. Også denne gang giver kladdefunktionen anledning til bemærkninger, idet der fortsat er nogle brugere, der oplever, at kladder forsvinder eller ikke kan bruges, når der har været en opdatering af systemet.

Et andet område, som mange brugere fremhæver i det åbne svarfelt, er **servitutterne**, som de har svært ved at finde i systemet. Nogle brugere oplever, at der mangler servitutter i systemet. Det bemærkes i den sammenhæng, at det alene er servitutter fra før september 2009, der kan volde problemer. Servitutter lyst efter dette tidspunkt fremgår af den digitale tingbog. Andre brugere finder, at der mangler en kronologi i servitutterne, der tillige ofte også er meget store dokumenter.

Der er også flere brugere, der problematiserer, at de tinglyste dokumenter er **meget store at printe** og tilsvarende uoverskuelige, ligesom der er utilfredshed med, at det er nødvendigt for brugerne at **indhente nye underskrifter**, hvis der er sket en fejl i første tinglysningsforsøg.

4.1.1 Anvendelse af fuldmagt

Et nyt spørgsmål, som indgår i denne brugerundersøgelse, vedrører brugernes anvendelse af fuldmagter. Her er brugerne blevet spurgt til, om de anvender digitale fuldmagter på tinglysning.dk, eller om de anvender indscannede/papirfuldmagter på tinglysningsretten.dk. Brugerne fordeler sig forholdsvis jævnt i dette spørgsmål, idet 52 pct. af brugerne angiver, at de anvender digitale fuldmagter, mens 45 pct. anvender indscannede fuldmagter. 3 pct. af brugerne anfører 'andet' som svar på spørgsmålet, hvilket typisk dækker over 'både-og' eller over, at nogle brugeres systemer, fx Advosys, udarbejder fuldmagterne. Papirfuldmagterne anvendes eksempelvis i sager, hvor klienterne ikke har et cpr- eller cvr-nummer.

4.2 STØRSTEDELEN AF BRUGERNE OPLEVER IKKE PROBLEMER MED SYSTEMETS HASTIGHED

Som det fremgik ovenfor, ses der en stigende tilfredshed med systemets hastighed og kapacitet, som 77 pct. af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med. Brugerne er tillige blevet bedt om at forholde sig til, om der er problemer med systemets hastighed/kapacitet i store/komplicerede sager. Til det svarer 16 pct. af brugerne, at de oplever problemer. De resterende 84 pct. oplever ikke problemer på dette område.

Den gruppe af brugere, der oplever problemer med systemets hastighed/kapacitet, har i spørgeskemaet mulighed for at angive, i hvilke tidsrum problemerne er størst. Hovedparten af brugerne (58 pct.) har svært ved at angive et specifikt tidsrum for problemerne. 28 pct. af brugerne oplever størst problemer i tidsrummet kl. 12-15 og 27 pct. af brugerne fra kl. 9-12. 14 pct. af brugerne oplever, at der er problemer fra kl. 15-17.

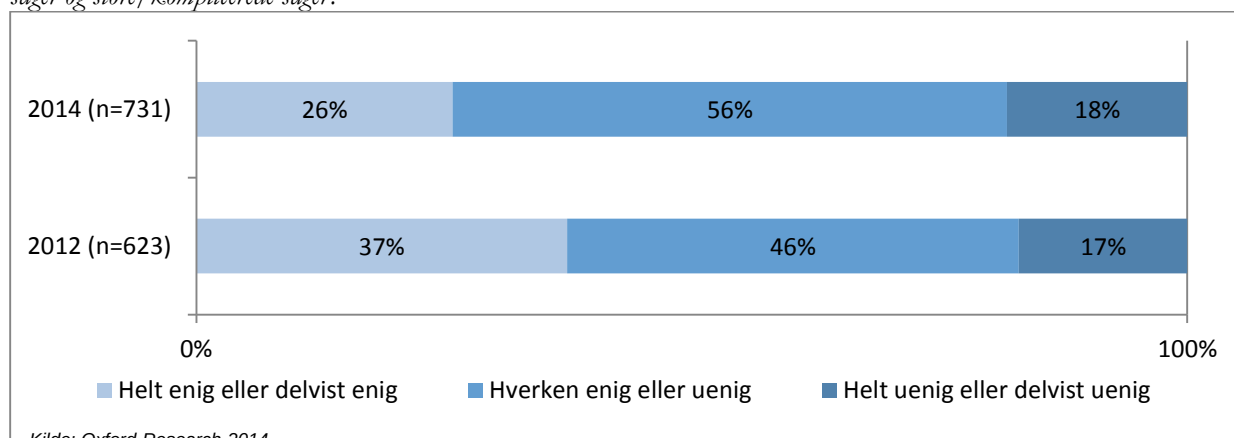
Brugerne er i både 2012 og 2014 blevet bedt om at tage stilling til, om de finder, at der er stor forskel på systemets hastighed/kapacitet ved henholdsvis lette/almindelige sager og store/komplicerede sager, jf. figur 4.3. Her er der sket et fald i antallet af brugere, der finder, at der er en sammenhæng mellem hastighed og

sagskompleksitet fra 37 til 26 pct. Samtidig er der dog også flere, der hverken er enige eller uenige i 2014 sammenlignet med 2012. På dette spørgsmål er der en statistisk signifikant forskel mellem besvarelsene.

Brugerne oplever altså, at sagskompleksiteten ikke har lige så stor betydning for hastigheden som tidligere.

Figur 4.3: sammenhæng mellem systemets hastighed og sagstype (pct. af adspurgte brugere)

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Der er stor forskel på systemets hastighed/kapacitet ved henholdsvis lette/almindelige sager og store/komplicerede sager?



I de åbne svarfelter bemærker flere brugere, at systemet er blevet mere stabilt med tiden, men der er også brugere, der fremhæver, at der indimellem er udfald, eller at systemet "fryser". I den sammenhæng er der en del brugere, der bemærker, at selv om systemet kører bedre, så er der fortsat forbedringspotentialer.

Udvalgte citater om funktionaliteten på tinglysning.dk

"Generelt synes jeg, den digitale tinglysning fungerer rigtig godt og er en succes. Det er ved specialsager og større tinglysningsopgaver, der kan være udfordringer og knapt så gode vejledninger."

"Jeg er på nippet til at være meget tilfreds. Mange af systemets 'børnesygdomme' er jo væk, og det er et formidabelt og velgennemtænkt system."

"På sigt bliver digital tinglysning en samfundsgevinst. Den digitale portal ER vejen frem. Det har været en sløv start, og systemet kan forbedres meget endnu."

"Det er jo dejligt, at det går hurtigt med at få tinglyst et dokument i forhold til papirudgaven, men til gengæld er det tinglyste dokument svært at finde rundt i, når det er udprintet, for det bliver så uendeligt langt."

"Generelt virker det rigtig fornuftigt, men det er meget tidskrævende at bestille servitutter. Der er ofte 500 sider i den samme akt, og dokumenterne ligger ikke kronologisk, så det tager lang tid at finde de enkelte servitutter. Det må kunne gøres smartere."

"Det er meget svært at finde relevante servitutter. Ofte er det andre ejendommers servitutter, der er scannet ind, og der skal læses en stor del irrelevante akter igennem for at være heldig at finde den, det drejer sig om. Der står ikke et fil-navn for alle servitutter, men et løbenummer. Når dette løbenummer slås op i systemet, står der: 'Dokumentet er konverteret, se i tinglysningsystemet.' Det er ikke hensigtsmæssigt."

"Problemet opstår i perioder, hvor systemet "fryser" eller går ned midt i det, man laver, og det er selvfølgelig ikke særligt sjovt, da vi alle er presset på tiden."

5. Brugervenlighed

I dette kapitel præsenteres brugerundersøgelsens resultater, der vedrører brugervenlighed på tinglysning.dk. Kapitlets fokus er systemets generelle brugervenlighed, herunder de muligheder systemet giver brugeren for at danne sig et overblik over anmeldelserne, systemets medvirken til at minimere risikoen for fejl og navigationen mellem skærbillederne.

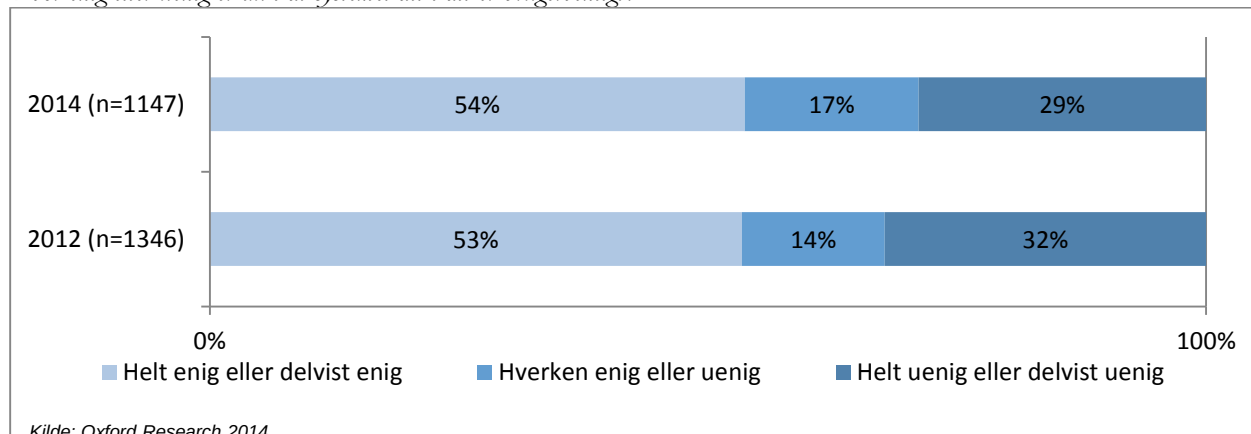
Kapitlets overordnede konklusion er, at lidt over halvdelen af brugerne er tilfredse med systemets brugervenlighed, hvilket blot er en meget lille fremgang i forhold til 2012. Det er særligt den gruppe af brugere, som arbejder med store og komplicerede sager, som efterlyser større brugervenlighed, herunder mange landinspektører. Det er dog gennemgående blandt alle brugerne, at der efterspørges et system, som er lettere at navigere i, og som i højere grad tager højde for den aktuelle sagstype, således at irrelevante indtastningsfelter ikke fremgår. Samtidig er der dog fremgang at spore på dette område, idet der sammenlignet med 2012 er flere brugere, der dels angiver, at systemet medvirker til at minimere risikoen for fejl (54 pct. mod 46 pct. i 2012), dels at systemet giver et godt overblik over den sag, der arbejdes med (73 pct. mod 54 pct. i 2012).

5.1 STORT SET STATUS QUO I VURDERING AF SAMLET BRUGERVENLIGHED

Først og fremmest viser figur 5.1, at 54 pct. af brugerne er helt eller delvist enige i, at systemet er brugervenligt. Sammenlignet med 2012 er der en meget lille fremgang at spore, der imidlertid er signifikant. Dette skyldes formentlig, at der er færre brugere, der er helt eller delvist uenige i udsagnet.

Figur 5.1: systemets generelle brugervenlighed⁵ (pct. af adspurgte brugere)

Hvor enig eller uenig er du i at systemet alt i alt er brugervenligt?



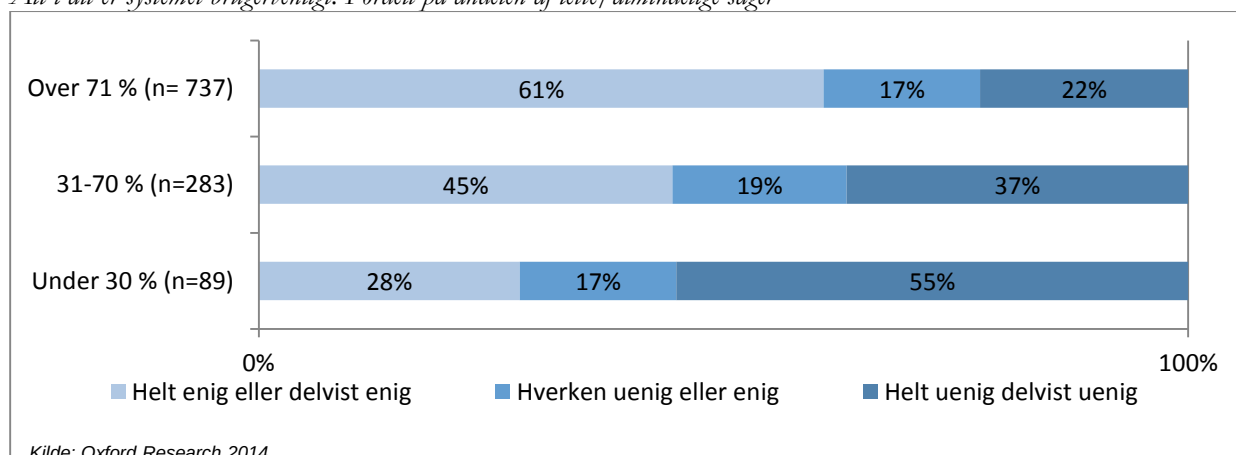
⁵ Der var i den tilsvarende figur 4.1. i 2012-rapporten en fejl i figuren, således at andelen af helt eller delvist enige brugere dengang var opgivet til 59 pct. i stedet for de korrekte 53 pct.

Ikke overraskende ses der en sammenhæng mellem brugernes vurdering af brugervenligheden og den sagstype, de arbejder med, hvilket vil sige, at jo flere lette sager brugerne har, jo mere enige er de i, at systemet er brugervenligt, jf. figur 5.2. Denne forskel er signifikant.

Der er i den sammenhæng tillige en lang række brugere, der i de åbne kommentarer skriver, at systemet ikke er brugervenligt for andre end professionelle brugere, dvs. særdeles vanskeligt at anvende for mange af deres kunder (som ikke er omfattet af denne undersøgelse).

Figur 5.2: Sammenhæng mellem brugervenlighed og andel af lette/almindelige sager (pct. af adspurgte brugere)

Alt i alt er systemet brugervenligt. Fordelt på andelen af lette/almindelige sager

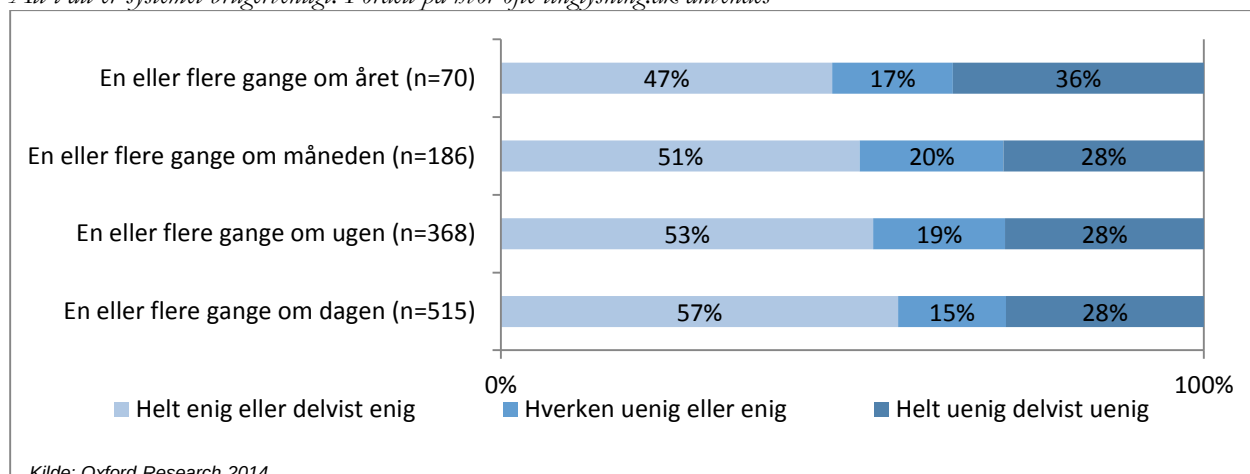


Sammenlignet med 2012, hvor kategorierne for andelen af lette/almindelige sager var mere detaljerede, synes den største forskel at være, at de brugere, der har færrest lette/almindelige sager i den aktuelle undersøgelse, vurderer systemet som *mindre* brugervenligt i dag end i 2012.

Tilsvarende viser figur 5.3. en tendens til, at jo oftere man anvender systemet, jo mere brugervenligt vurderer man, at systemet er. Der er imidlertid ikke nogen statistisk signifikant sammenhæng på dette område.

Figur 5.3: Sammenhæng mellem brugervenlighed og hyppighed for anvendelse af tinglysning.dk (pct. af adspurgte brugere)

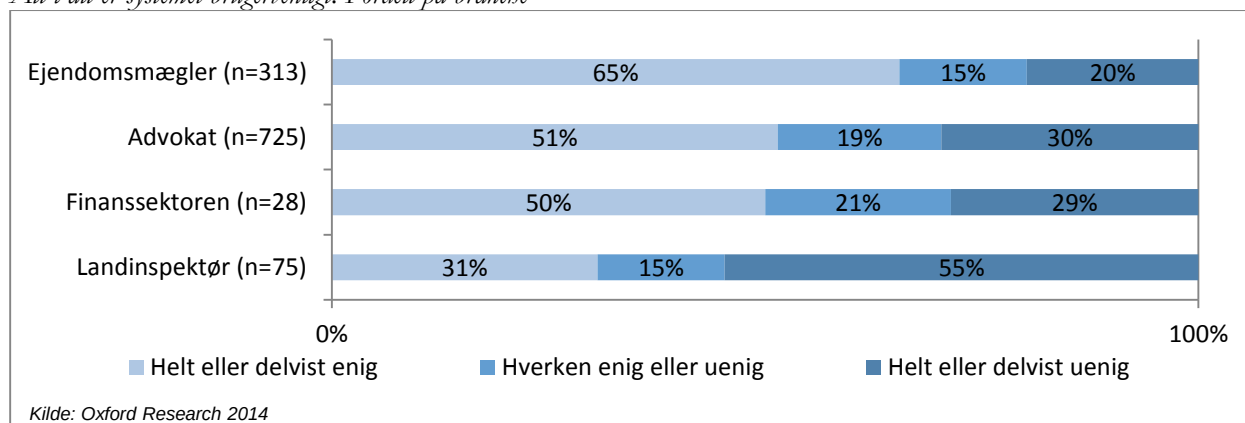
Alt i alt er systemet brugervenligt. Fordelt på hvor ofte tinglysning.dk anvendes



I figur 5.4 er samme spørgsmål om brugernes enighed i, at systemet alt i alt er brugervenligt, opdelt på brancher. Her ses det, at det særligt er landinspektørerne, der er kritiske over for systemets brugervenlighed, mens ejendomsmæglerne er den mest positive branche.

Figur 5.4: Sammenhæng mellem brugervenlighed og branche (pct. af adspurgte brugere)

Alt i alt er systemet brugervenligt. Fordelt på branche



De punkter, som brugerne gennemgående nævner omkring brugervenligheden, oplistes i det følgende:

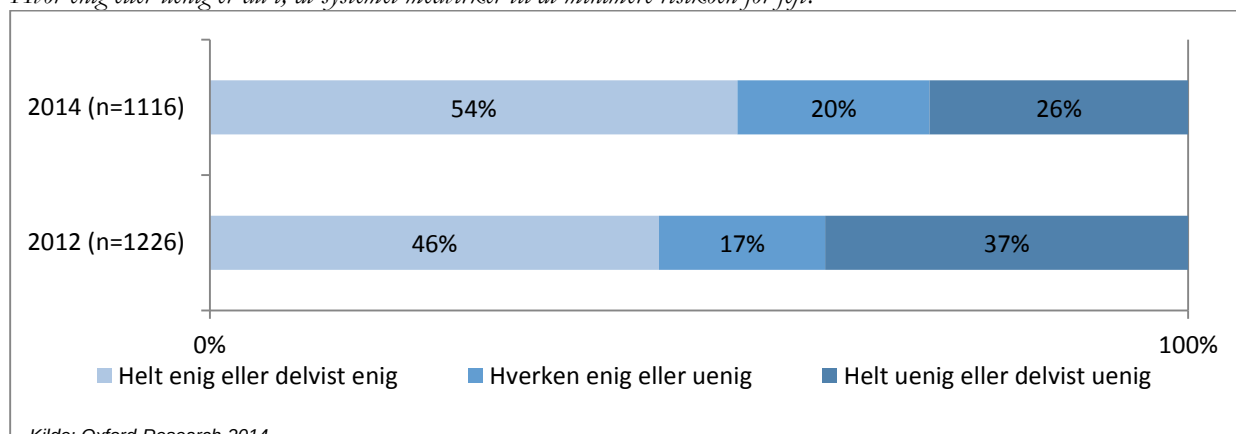
- Den manglende mulighed for at springe flere sider frem, uden at skulle igennem alle skærbilleder, er det hyppigst nævnte kritikpunkt, når det kommer til brugervenlighed. Nogle brugere anfører tillige, at de kunne have glæde af at bladre igennem skærbillederne i anmeldelsen for at danne sig et overblik over anmeldelsen, inden de begynder at taste, men dette er ikke en mulighed i dag, hvor alle felter på siden skal være udfyldt, før man kan gå videre.
- Den manglende mulighed for at anvende 'enter' og andre genvejstaster, hvor man i systemet skal bruge musen og 'søg' knappen.
- Manglende fremhævelse af, hvilke oplysninger og bilag, der skal med i de enkelte anmeldelser, når man undervejs bladrer igennem skærbillederne, herunder advarselssignaler når man trykker 'næste', og der mangler at blive udfyldt oplysninger eller at blive vedhæftet erklæringer.
- Tilstedeværelse af svarfelter, der ikke altid svarer til sagstypen, fx inden for matrikulære sager, ligesom flere peger på, at der fremgår en del irrelevante erklæringer og 'roller'
- Usystematisk præsentation af anmeldelsestyperne på forsiden af tinglysning.dk, fx foreslås det at opliste disse efter alfabetisk orden
- Vanskeligt tilgængeligt rollekatalog, der med fordel kunne sammentænkes med vejledningen i systemet
- Irritation over, at alle underskrifter skal indhentes igen, hvis en anmeldelse er blevet afvist.

5.2 FLERE BRUGERE FØLER SIG BEDRE GUIDET UNDERVEJS

Brugerne er blevet bedt om at vurdere, om tinglysningssystemet medvirker til at minimere risikoen for, at brugerne begår fejl undervejs. Her viser figur 5.5. en stigende andel af brugere, der er helt eller delvist enige i, at dette er tilfældet, når man sammenligner undersøgelsen fra 2012 med den aktuelle undersøgelse. Hvor 46 pct. i 2012 var helt eller delvist enige i, at systemet medvirker til at minimere risikoen for fejl, er det i dag 54 pct. af de adspurgte brugere, der er helt eller delvist enige i dette, hvilket er signifikant flere.

Figur 5.5: Udviklingen i vurderingen af systemets fejlminimering (pct. af adspurgte brugere)

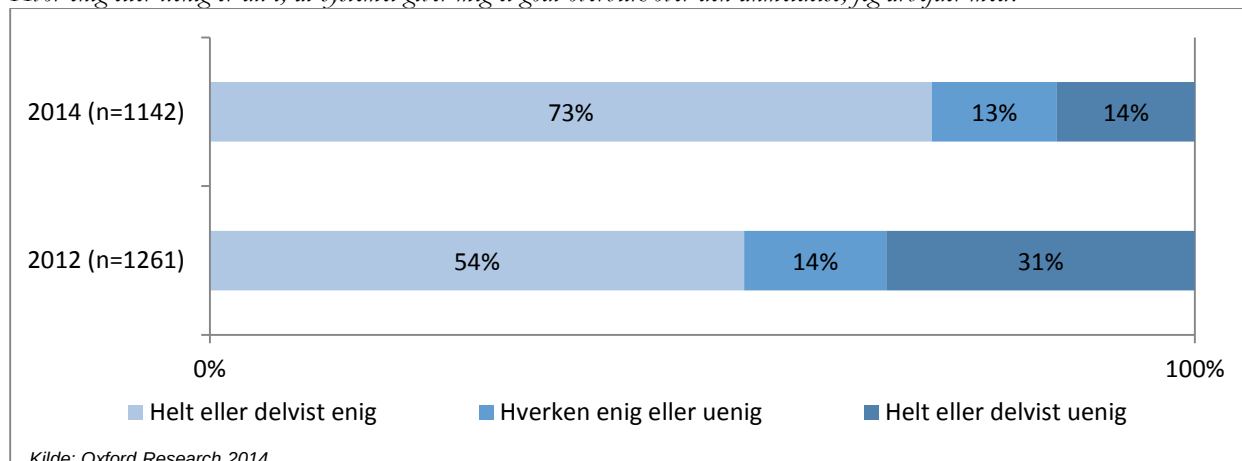
Hvor enig eller uenig er du i, at systemet medvirker til at minimere risikoen for fejl?



Selv om det således går den rigtige vej med brugernes vurdering af systemet, hvor nu mere end halvdelen af de adspurgte brugere er enige i udsagnet om systemets fejlminimering, er der forsat et forbedringspotentiale på området. Omkring hver fjerde bruger er således fortsat ikke enige i, at systemet er godt ift. fejlminimering.

Også når det kommer til vurderingen af, om systemet giver brugeren et godt overblik over den anmeldelse, der arbejdes med, er signifikant flere i dag tilfredse end i 2012. I 2014 er der 73 pct. af brugerne, der er helt eller delvist enige i, at systemet giver et godt overblik over det aktuelle dokument. I 2012 var det 54 pct. Dette er endvidere et område, hvor der er sket store fremskridt siden den første brugerundersøgelse fra 2010, hvor udsagnet var et af de områder, som flest brugere var uenige i.

Figur 5.6: Udviklingen i vurderingen af systemets evne til at give overblik (pct. af adspurgte brugere)
Hvor enig eller uenig er du i, at systemet giver mig et godt overblik over den anmeldelse, jeg arbejder med?

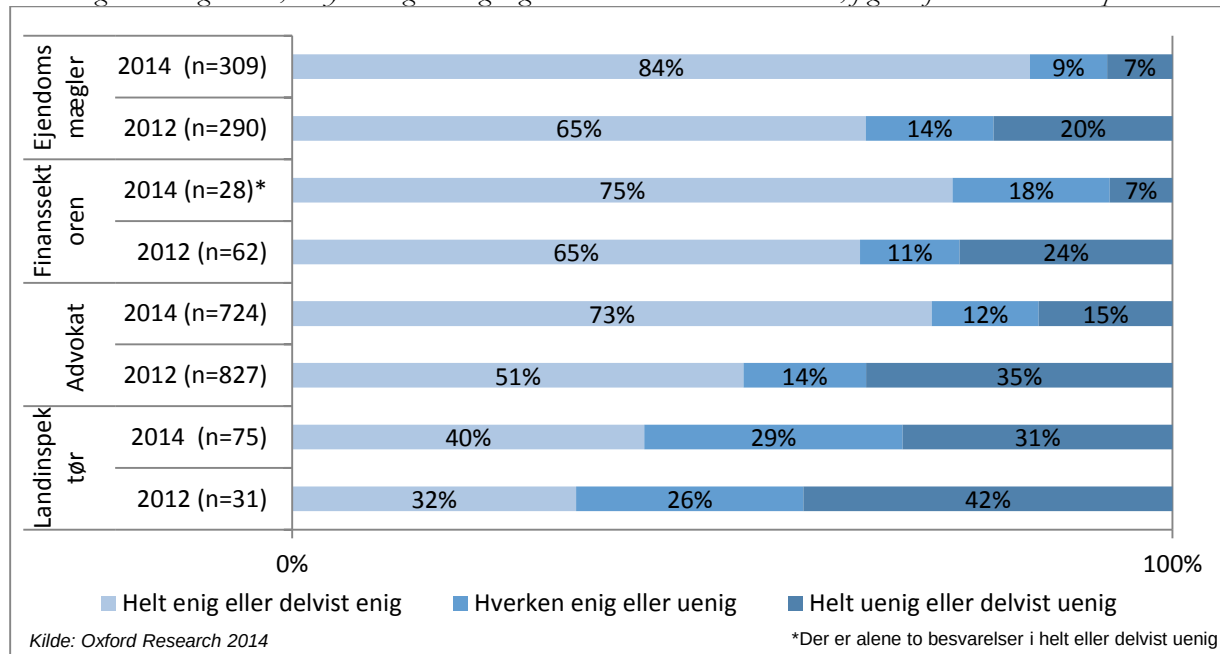


Når det kommer til overblik og navigation i systemet peger en del brugere som nævnt på, at det kunne gøres lettere at bladre mellem skærbillederne i systemet, både for at orientere sig i skærbillederne og for at rette enkelte felter uden at skulle igennem alle siderne. Dette er problemer, som flere også pegede på i 2012.

I figur 5.7. ses der nærmere på svarfordelingerne fordelt på de forskellige brancher, som brugerne selv har angivet, at de tilhører. Der ses her en tendens til, at alle brancher er blevet mere enige i udsagnet om, at systemet giver dem overblik, siden 2012. Blandt advokater og ejendomsmæglere ses der en signifikant forskel i besvarelsenerne, således at disse er blevet mere enige i udsagnet. Forskellene er ikke signifikante for de øvrige grupper, hvor der desuden også er få besvarelser som følge af de små populationer.

Figur 5.7: Udviklingen i vurderingen af systemets evne til at give overblik fordelt på brancher og år
(pct. af adspurgte brugere)

Hvor enig eller uenig er du i, at systemet giver mig et godt overblik over den anmeldelse, jeg arbejder med? Fordelt på brancher.

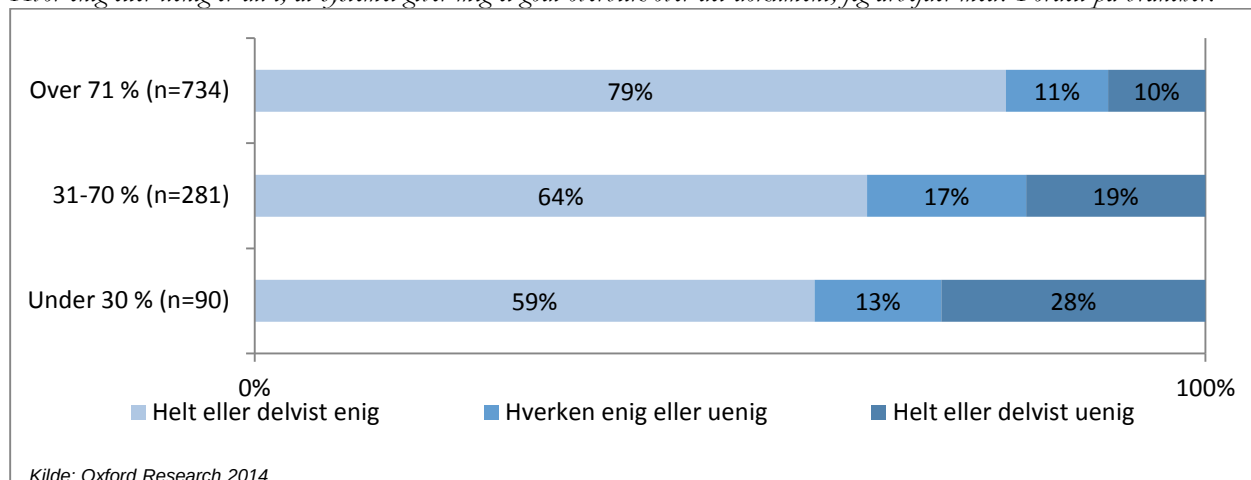


Derudover viser figuren også, at landinspektørerne fortsat er kritiske, når det kommer til systemets evne til at skabe overblik over den aktuelle sag, der arbejdes med. Således er under halvdelen af landinspektørerne enige i udsagnet.

Der ses en signifikant sammenhæng mellem brugernes vurdering af systemets muligheder for at give overblik over sagen og andelen af lette/almindelige sager, som brugeren arbejder med, jf. figur 5.8. Blandt de brugere, der fortrinsvis arbejder med lette/almindelige sager, vurderer 79 pct., at systemet giver et godt overblik over sagen. For de brugere, der har færrest lette/almindelige sager, deler 59 pct. denne opfattelse. Dette tal for sidstnævnte gruppe er dog omkring 25 procentpoint højere end ved brugerundersøgelsen i 2012.

Figur 5.8: Sammenhæng mellem vurdering af systemets overblik og sagstyper, Fordelt på andelen af lette/almindelige sager (pct. af adspurgte brugere)

Hvor enig eller uenig er du i, at systemet giver mig et godt overblik over det dokument, jeg arbejder med? Fordelt på brancher.



Kilde: Oxford Research 2014

Udvalgte citater om brugervenligheden på tinglysning.dk

”Jeg er meget glad for oversigten i højre side, hvor jeg kan se, hvilket stadium jeg er på nu, men jeg er ked af, at jeg ikke kan hoppe fra det ene til det andet og gøre dele færdige, selv om jeg måske lige mangler det næste skridt, fx ville det være rart at kunne færdiggøre registreringen, selv om man mangler cpr-nummeret.”

”Det er forsinkende, at man ikke kan navigere frit mellem siderne på anmeldelserne. Man kan kun vælge frit bagudrettet. Fremadrettet skal man bladre igennem samtlige sider. Der er for mange skærbilleder til, at man kan have et overblik over det indtastede, men de enkelte skærbilleder er rimeligt overskuelige.”

”Det er ikke altid let at gennemskue, hvilken anmeldelse man skal bruge.”

”Det kan være svært at vide, hvornår det er påkrævet, at der skal medsendes bilag, yderligere info. etc. Her får man ikke automatisk en påmindelse eller lignende, og det er heller ikke altid angivet i vejledningerne.”

”Det kunne være rart, hvis systemet selv havde en ’stopklods’, hvis der er en åbenlys forglemmelse, f.eks. erklæring i.h.t. lov om andelsboliger, hvis det alene er en del af en ejendom, der sælges.”

”Rollekataloget kunne godt integreres, så man ikke behøver logge på andre hjemmesider for at hente oplysningerne.”

”Systemet er væsentligt forbedret de senere år, herunder uploadningen af bilag og mulighed for rettelse af tekst/afsnit i dokumenter.”

6. De enkelte bøger og den skriftlige vejledning hertil

I dette kapitel ses der nærmere på brugernes tilfredshed med hver af tinglysningsportalens fire bøger: tingbogen over fast ejendom, bilbogen, personbogen og andelsboligbogen, samt med den skriftlige vejledning der er til hver af bøgerne, både vejledningerne og Spørgsmål og Svar.

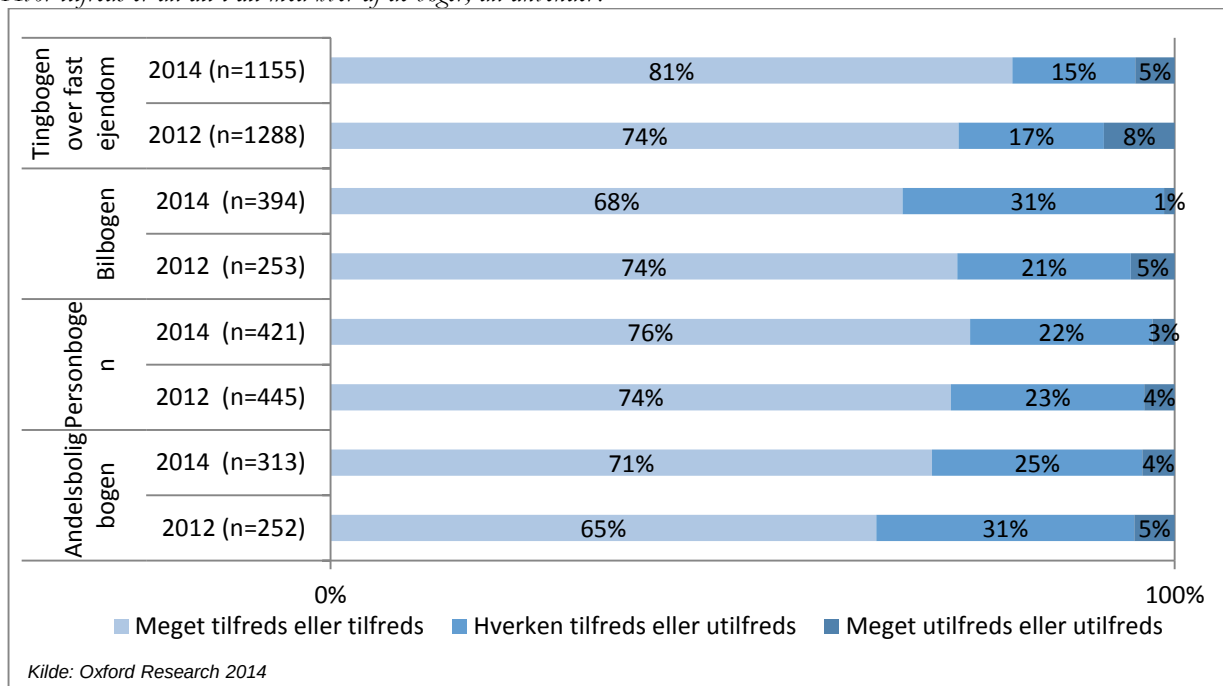
Kapitlet viser, at flere brugere er tilfredse med tingbogen, andelsboligbogen og personbogen i 2014 sammenlignet med 2012, mens færre brugere er tilfredse med bilbogen. Tingbogen, som flest af de adspurgte brugere anvender, er den bog, som flest brugere er tilfredse med.

Når det kommer til vejledningerne til de fire bøger, er det en gennemgående pointe blandt brugerne, at de savner mere udførlige vejledninger til de fire bøger, som ikke alene vejleder dem i, hvordan de *processuelt* skal udfylde hvert skærmbillede, men også giver en mere *indholdsmæssig* vejledning om, hvad de konkret skal være opmærksomme på i indtastningen i de forskellige sagstyper, eksempelvis hvilke bilag der skal vedlægges, hvilke felter der skal afkrydses etc. Hertil kommer, at flere brugere oplever, at nogle vejledninger er længe om at blive ajourført, når der sker ændringer i systemet eller i retspraksis.

6.1 STØRST TILFREDSHED MED TINGBOGEN

Først og fremmest viser figur 6.1. en pænt stigende tilfredshed med tingbogen og andelsboligbogen, en lille stigning med tilfredsheden med personbogen og en faldende tilfredshed med bilbogen. Den faldende tilfredshed med bilbogen skal imidlertid sammenholdes med, at der er få repræsentanter i undersøgelsen fra de brancher, der hyppigst anvender bilbogen – særligt fra brancheorganisationen Finans og Leasing.

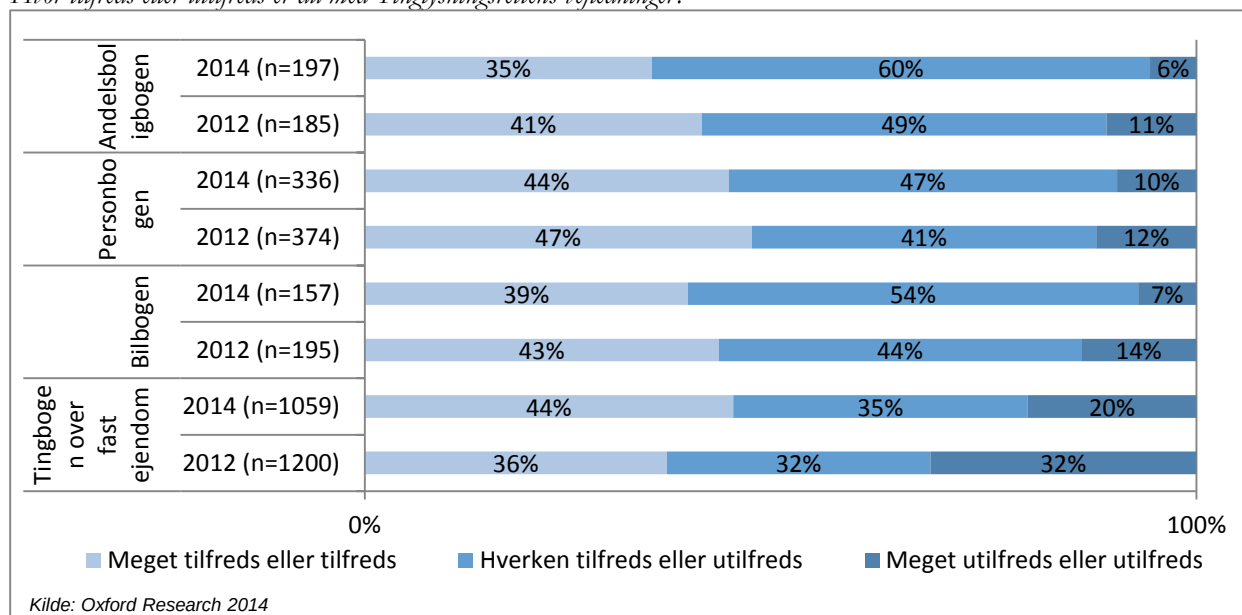
Tingbogen er den af de fire bøger, som flest brugere er tilfredse med.

Figur 6.1: Tilfredshed med hver af tinglysningsportalens bøger (pct. af adspurgte brugere)*Hvor tilfreds er du alt i alt med hver af de bøger, du anvender?*

De åbne svar i spørgeskemaundersøgelsen indikerer, at utilfredsheden med de fire bøger primært vedrører vejledningerne til bøgerne, som udfoldes nærmere nedenfor. Der er dog også brugere, der i de åbne svar fremhæver, at de finder de enkelte bøger ulogisk opbygget, at der er fejl i de indscannede dokumenter (særligt i tingbogen), og at søgefunktionerne er vanskelige at anvende – forhold som også er nævnt i kapitel 4 om systemets funktionalitet.

6.2 BRUGERNE FINDER IKKE VEJLEDNINGERNE UDDYBENDE NOK

Figur 6.2. viser, at brugerne er blevet mere tilfredse med vejledningen til tingbogen over fast ejendom og mindre tilfredse med vejledningen til andelsboligbogen og bilbogen. Selvom de ser ud til at være mindre tilfredse med vejledningen til personbogen, er der ikke tale om en signifikant forskel for denne bog. Samtidig viser figuren også, at der fortsat er et forbedringspotentiale på vejledningsområdet, hvor en bred midtergruppe hverken er tilfredse eller utilfreds med vejledningerne.

Figur 6.2: tilfredshed med de fire vejledninger (pct. af adspurgte brugere)*Hvor tilfreds eller utilfreds er du med Tinglysningsrettens vejledninger?*

Brugerne er også blevet spurgt til, hvor ofte de anvender vejledningerne til de fire bøger, og besvarelsene viser, at det oftest er vejledningen til tingbogen, der anvendes af brugerne. Omkring hver tredje af de adspurgte brugere anvender denne vejledning meget ofte eller ofte. For de øvrige tre bøger gælder, at kun omkring hver tiende af de adspurgte brugere anvender vejledningerne til disse meget ofte eller ofte – personbogen anvendes dog mere end bil- og andelsboligbogen.

Når man sammenholder tilfredsheden med vejledningerne med anvendelsen af dem, viser det sig, at jo oftere man anvender de forskellige former for vejledninger, jo bedre er brugerne til at vurdere deres tilfredshed med vejledningerne. Dette betyder, at de brugere, der sjældent benytter sig af de forskellige vejledninger ofte placerer sig i kategorien 'hverken tilfreds eller utilfreds', når de skal besvare spørgsmålene vedrørende tilfredshed med vejledningerne.

De åbne svar i spørgeskemaundersøgelsen indikerer ikke en entydig årsag til, at brugerne er blevet mindre tilfredse med andelsboligbogen og bilbogen. Det er generelt de to bøger, som færrest af de adspurgte brugere anvender, eller som de typisk kun anvender til opslag. Enkelte brugere af **bilbogen** anfører, at det er et problem, at der på den ene side er nogle biler, der ikke længere eksisterer, men som stadig figurerer i systemet, og omvendt at der er indregistrerede biler, som ikke findes i systemet. Samtidig efterspørges bedre og mere udvidede søgemuligheder i bilbogen, eksempelvis på navne, adresser, cpr-numre eller registreringsnumre.

For **andelsboligbogen** anfører flere, at den er svær at få overblik over, hvilket formentlig også skal ses i sammenhæng med, at en række andelsboligsager er vanskelige, eksempelvis i forbindelse med sammenlægninger, ligesom der er store dokumentationskrav, hvilket nogle brugere finder udfordrende. Dette er medvirkende til, at nogle brugere efterspørger en mere detaljeret vejledning, der tydeliggør forhold, som man skal være særligt opmærksomme på, eksempelvis at adkomsterklæringer har en kort frist.

Det er i forlængelse heraf et gennemgående svar i de åbne besvarelser for alle fire bøger, at vejledningerne ikke er fyldestgørende nok eller tilstrækkeligt opdaterede. Brugere beklager dette, fordi de forgæves bruger tid på at lede efter svar, der ikke findes i vejledningerne, og efter en tid ofte vælger at kontakte hotlinen for at få et svar. Vejledningerne er ifølge nogle brugere muligvis mest tænkt som en processuel gennemgang af, hvordan man udfylder en anmeldelse i systemet, men brugere savner vejledning om, hvordan ekspeditionen konkret og indholdsmæssigt skal udføres *samtidig med* den eksisterende vejledning om, hvordan hvert skærmbillede udfyldes. Det kunne eksempelvis være oplysninger om, hvilke bilag der skal vedlægges, hvilke felter der skal afkrydses i bestemte situationer, hvem der skal underskrive i hvilke situationer, samt om der er andre forhold, man skal være opmærksom på.

Hertil kommer, at flere brugere oplever, at nogle vejledninger er længe om at blive ajourført, når der sker ændringer i systemet.

En del brugere anfører, at de støtter sig mere til Spørgsmål & Svar end til vejledningerne, jf. næste afsnit. De efterspørger en bedre sammentænkning eller integration af de to typer vejledninger eller alternativt en klarere kommunikation om, hvad vejledningerne kan, og hvad Spørgsmål & Svar kan. For brugere synes det mest logisk at indarbejde flere relevante oplysninger i vejledningerne.

Udvalgte citater om de fire bøger og vejledningerne til disse

”Der er rigtig mange ting, man ikke kan finde i vejledningerne, og det er meget ærgerligt, for man bruger meget tid, og det ender så med, at man må ringe til hotline, som heldigvis langt de fleste gange er meget behjælpelige.”

”Jeg har svaret utilfreds med vejledninger til tingbogen over fast ejendom, men det er alene, fordi jeg synes, at de kunne være mere uddybende. Vejledningerne er nemme nok at følge, men hvis man f.eks. er i tvivl om, hvilke roller der skal anføres, kunne det være rart med en forklaring på, i hvilke situationer de forskellige roller skal angives.”

”Jeg savner ofte en mere praktisk tilgang og vejledninger, som indeholder en køreplan for, hvilke oplysninger som skal fremgå af dokumentet.”

”Jeg synes ikke, jeg bliver meget klogere af vejledningerne. De viser bare, hvordan man kommer rundt i skærmbillederne.”

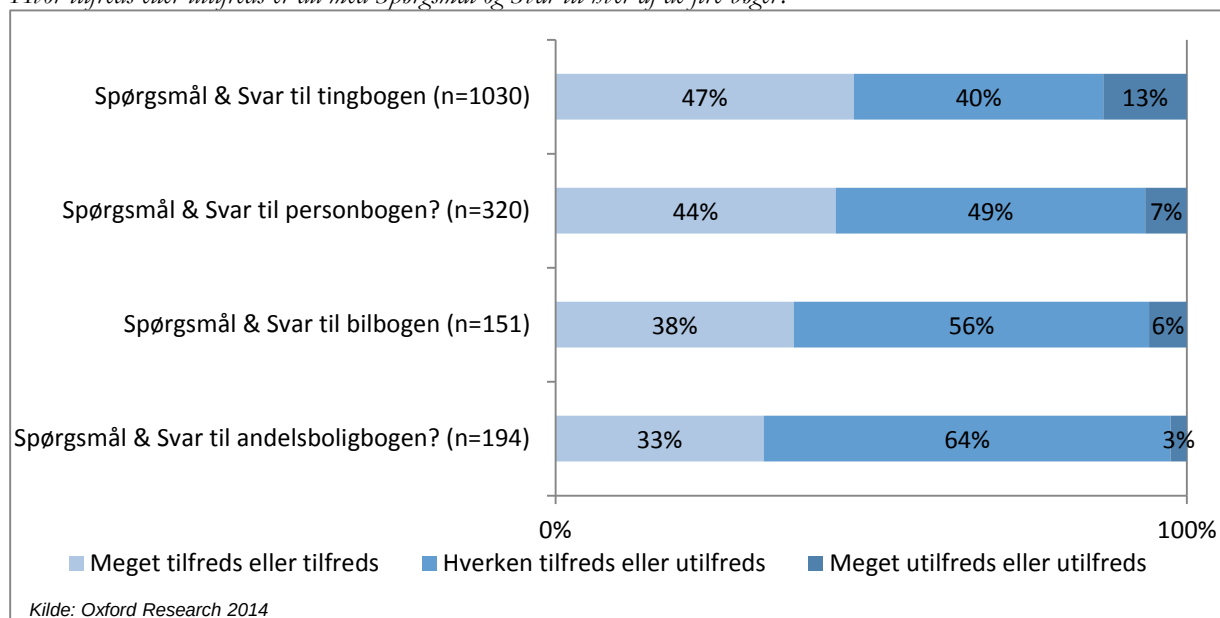
”Vejledningerne bør opdateres med ændrede procedurer, f.eks. i forbindelse med afventning af domme i sager, hvor Tinglysningsretten vælger at afvise dokumenter, indtil dommen foreligger.”

6.3 TILFREDSHED MED SPØRGSMÅL & SVAR ER UÆNDRET

I brugerundersøgelsen er brugerne også blevet spurgt ind til, hvor tilfredse de er med Spørgsmål & Svar muligheden for de forskellige bøger. I figur 6.3. fremgår det, at der er størst tilfredshed med Spørgsmål & Svar til tingbogen, hvor knap halvdelen, 47 pct., angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse. Mindst tilfredshed er der med andelsboligbogen, hvor alene hver tredje angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse. Det er dog værd at bemærke, at der alene er få, der angiver, at de er meget utilfredse eller utilfredse. I stedet er der en stor midterkategori for alle bøger, hvor brugerne angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med Spørgsmål & Svar til de fire bøger.

Figur 6.3: Tilfredshed med Spørgsmål og Svar til de fire bøger (pct. af adspurgte brugere)

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med Spørgsmål og Svar til hver af de fire bøger?



Sammenlignet med 2012, hvor brugerne kun blev stillet ét spørgsmål om deres tilfredshed med Spørgsmål & Svar (og hvor 44 pct. af brugerne var tilfredse, 44 pct. hverken/eller og 13 pct. utilfredse), er tilfredsheden med Spørgsmål & Svar beregnet under ét status quo. Der ses således færre, der er utilfredse, men også færre der er tilfredse. Flere er derimod hverken tilfredse eller utilfredse.

Det er ligeledes blevet undersøgt, hvorvidt der er sammenhæng mellem, hvor ofte man anvender Spørgsmål & Svar til de forskellige bøger, og hvor tilfreds man er med disse Spørgsmål & Svar. Der er en klar sammenhæng mellem anvendelsen af Spørgsmål & Svar samt tilfredsheden med bøgerne. Jo oftere man anvender disse, jo mere tilfreds er man også med dem. Dette gør sig gældende for alle fire bøger. Dette kunne tyde på, at jo oftere man anvender Spørgsmål og Svar, des højere grad ved man, hvordan disse er bygget op, og dermed hvor man skal finde svarene, hvilket naturligt leder til en større tilfredshed.

Undersøgelsen viser, at brugerne generelt set er mere tilfredse med Spørgsmål & Svar til de fire bøger, end de er med vejledningerne til disse. Det er typisk hér, brugerne søger hen, når de skal finde svar på de spørgsmål, som vejledningerne ikke kan besvare. Der er dog også brugere, der efterspørger mere ajourførte, uddybende og overskuelige Spørgsmål & Svar.

Samlet set kan brugernes tilbagemeldinger vedrørende både vejledningerne og Spørgsmål & Svar tale for en tydeligere sammentænkning og eventuel integration af de to typer vejledningerne, så brugerne kan finde svar på de fleste spørgsmål ét sted.

Udvalgte citater om Spørgsmål & Svar til de fire bøger

”Der mangler ofte uddybende problemstillinger i vejledningerne, men Spørgsmål & Svar kompenserer dog en del for disse. Disse bliver jo bare løbende ændret efter aktualitet, hvorfor en problemstilling, man kan huske, at man har læst under Spørgsmål & Svar, og som man har brug for senere, ikke nødvendigvis stadig findes.”

”Der mangler en del forklaringer i vejledningerne, når man kommer frem til underskriftssiden. Der er man nødt til at gå til Spørgsmål & Svar i håb om at finde det rigtige.”

”Udvid gerne Spørgsmål & Svar. Jeg kigger altid dér, inden jeg ringer og bruger af jeres tid.”

”Spørgsmål og svar kunne med fordel udbygges. Det er som om, at der ikke så ofte kommer nyt til.”

”Spørgsmål og svar kunne godt opdateres.”

7. Ekspeditionstid, sagsbehandlingstid og information om tinglysning.dk

I dette kapitel fokuseres på Tinglysningens information til brugerne om driftsforstyrrelser, ændringer og sagsbehandlingstider samt Tinglysningens begrundelser for afvisning af sager. Kapitlet behandler ligeledes brugernes vurdering af ekspeditionstiden for henvendelser via hotline og kontaktformular.

Kapitlet viser, at der ikke er sket nogen ændring i tilfredsheden med informationen om sagsbehandlingstider og driftsforstyrrelser. Brugerne er således ligeså tilfredse/utilfredse som i 2012. I forhold til tilfredshed med information om ændringer, er der sket et fald i tilfredsheden. Flere af brugerne oplever, at de ikke altid bliver informeret om ændringer, hvilket har betydning for deres sagsbehandling.

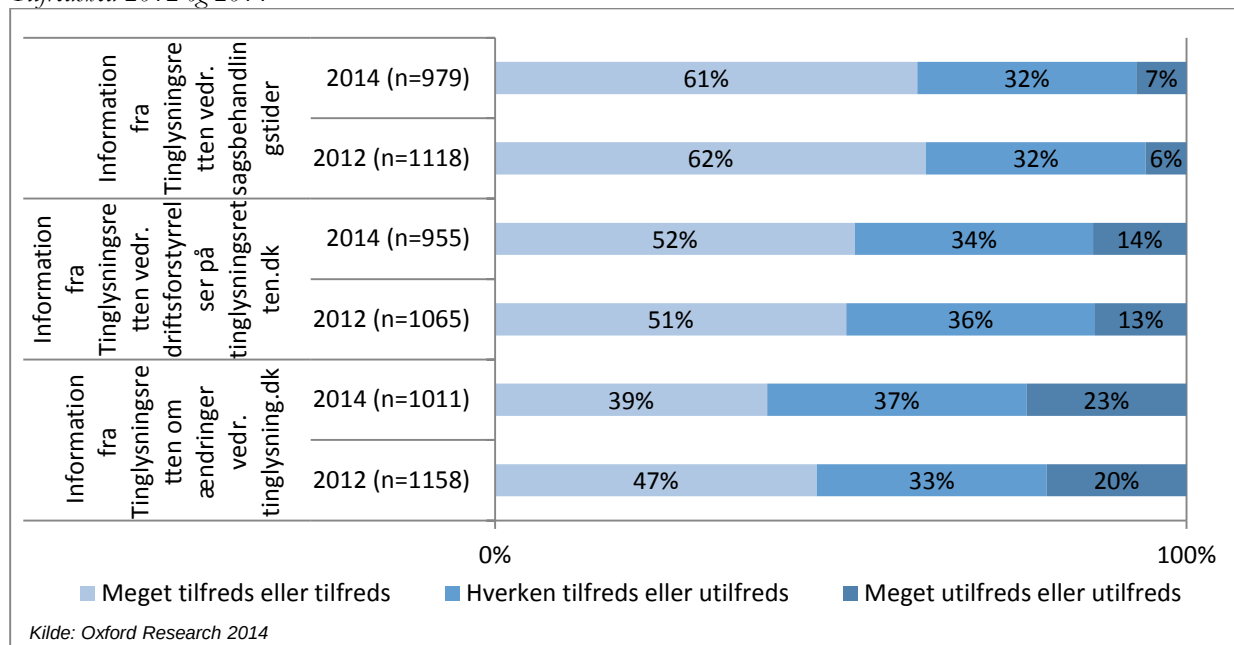
Der er fortsat utilfredshed med begrundelserne for afvisninger. Dog angiver omkring halvdelen af brugerne, at de er helt enige eller delvist enige i, at Tinglysningens begrundelser for afvisninger er forståelige. I 2012 angav omkring halvdelen, at de var helt eller delvist uenige i dette udsagn.

Brugerne er blevet mere tilfredse med ekspeditionstiderne, både ekspeditionstiderne i hotlinen, men også ekspeditionstiderne i kontaktformularen. Desuden angiver 68 pct. af de adspurgte brugere, at de er meget tilfredse eller tilfredse med ekspeditionstiden for manuelt behandlede sager.

7.1 INFORMATION FRA TINGLYSNINGSRETEN OM DRIFTEN OG SAGSBEHANDLINGEN

Nedenstående figur 7.1. illustrerer tilfredsheden med informationen fra Tinglysningens retten i forhold til driftsforstyrrelser, ændringer og sagsbehandlingstider i 2012 såvel som i 2014. Som det fremgår af figuren, er der forskel på tilfredsheden med Tinglysningens rettes informationsniveau alt efter, hvilket emne informationen handler om.

Over halvdelen af brugerne, 61 pct., er meget tilfredse eller tilfredse med informationen fra Tinglysningens retten vedrørende sagsbehandlingstider, omkring halvdelen, 52 pct., er meget tilfredse eller tilfredse med informationen vedrørende driftsforstyrrelser på tinglysningretten.dk, mens kun 39 pct. er meget tilfredse eller tilfredse med informationen fra Tinglysningens retten om ændringer vedrørende tinglysning.dk.

Figur 7.1: Tilfredshed med informationen fra Tinglysningsretten (pct. af adspurgte brugere)*Tilfredshed 2012 og 2014*

Sammenlignet med 2012 er der ikke sket nogen statistisk signifikant ændring i tilfredsheden for information vedrørende sagsbehandlingstider og driftsforstyrrelser. Dog er der sket et fald i tilfredshed på otte procentpoint i forhold til informationen fra Tinglysningsretten om ændringer vedrørende tinglysning.dk, hvor 39 pct. af de adspurgte angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med denne information sammenlignet med 47 pct. i 2012. Dette er også her, der er størst forbedringspotentiale, eftersom ca. hver femte bruger er meget utilfreds eller utilfreds med denne information. Dette skal ses i sammenhæng med finanssektorens ønsker på dette område til system-til-systemløsningerne i kapitel 3.

Flere af brugerne har valgt at uddybe deres besvarelser. Kommentarer, der går igen, fremgår af boksen nedenfor. Tinglysningsretten kritiseres blandt andet for, at brugerne ikke altid bliver oplyst om alle ændringer. Såfremt brugerne i højere grad bliver oplyst om ændringer, vil de også kunne håndtere dette i deres tinglysning. Nogle skriver, at det, der den ene dag er gældende, kan være afvisningsgrund den næste dag. Derfor vil det for mange brugere være en stor hjælp, hvis nyheder om ændringer fremgik på forsiden af tinglysning.dk.

Det samme gør sig gældende for information om driftsforstyrrelser. Nogle brugere angiver ligeledes, at de ikke mener, at de angivne sagsbehandlingstider, som fremgår af siden, stemmer overens med den egentlige sagsbehandlingstid.

Udvalgte citater om information om driften og sagsbehandlingen på tinglysning.dk

”Den aktuelle sagsbehandlingstid, som oplyses på forsiden, passer ikke altid.”

”Der kunne godt være et eller andet ’bling-bling’ på skærmen, når der er driftsforstyrrelser eller nyt om opdateringer, så man bliver opmærksom på, at der er sket eller vil ske noget nyt.”

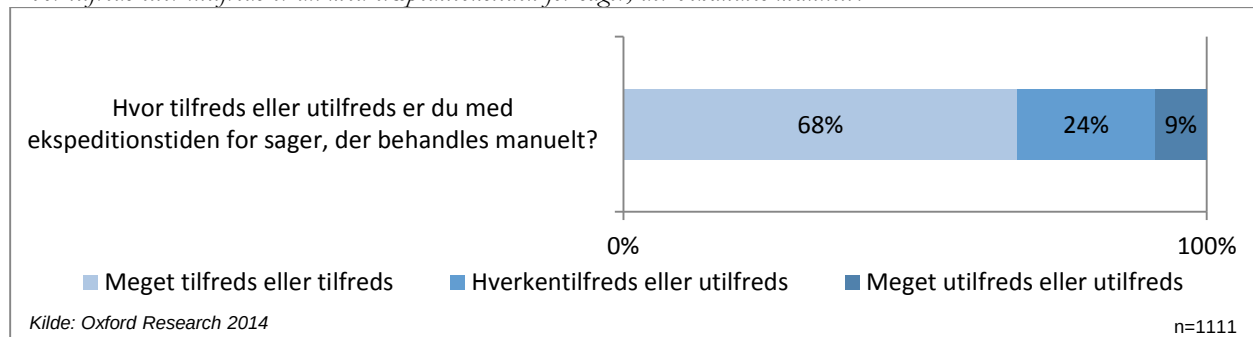
”Det vil være rart, hvis Tinglysningsskiltet i god tid inden praksisændringer lægger dette ud på deres hjemmeside, så vi kan forberede dette.”

7.2 TILFREDSHED MED EKSPEDITIONSTIDEN FOR MANUEL BEHANDLING

Op mod 80 pct. af alle tinglysningssager bliver behandlet automatisk på tinglysning.dk, mens resten udtages til manuel behandling. Ofte betyder den manuelle behandling, at der er behov for en vurdering af den enkelte sag som følge af sagens kompleksitet, eller fordi der er oplysninger i tingbogen, der ikke kan tolkes maskinelt.

I nogle af de åbne besvarelser påpeger brugerne, at for mange sager bliver udpeget til at skulle ekspederes manuelt. I forhold til ekspeditionstiden for manuel behandling af sager, er brugerne dog generelt tilfredse.

Figur 7.2: Tilfredshed med ekspeditionstiden for manuelt behandlede sager (pct. af adspurgte brugere)
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med ekspeditionstiden for sager, der behandles manuelt?



Som det fremgår af figur 7.2, er 68 pct. af brugerne tilfredse med ekspeditionstiden for manuelt behandlede sager. Et tilsvarende spørgsmål blev ikke stillet i 2012.

7.3 TINGLYSNINGER VED FØRSTE ANMELDELSE

Brugerne er i undersøgelsen blevet bedt om at estimere, hvor stor en andel af deres sager, der er blevet tinglyst ved første anmeldelse, og hvor stor en andel af deres sager, som ikke er blevet tinglyst ved første anmeldelse, og som de vurderer til at være store/komplekse sager.

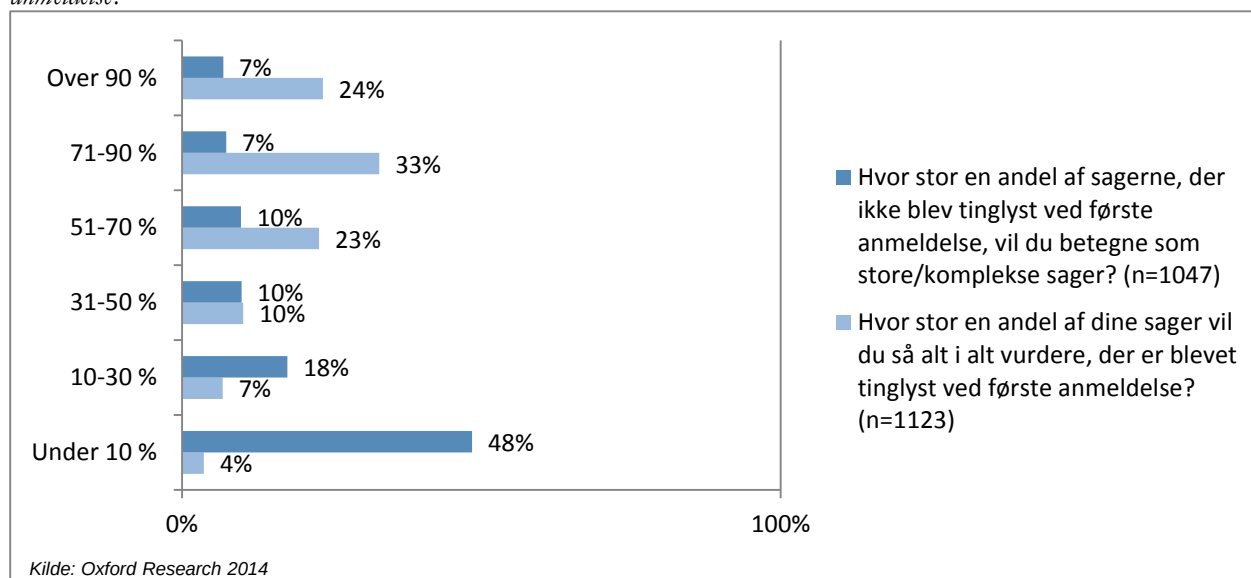
Figur 7.3. viser, at næsten hver fjerde bruger vurderer, at over 90 pct. af deres sager er blevet tinglyst ved første anmeldelse inden for de sidste to år. Lidt over halvdelen af brugerne vurderer, at mellem halvdelen og 90 pct. af deres sager er blevet tinglyst ved første anmeldelse. 4 pct. af brugerne har estimeret, at de sjældent oplever,

at deres sager tinglyses ved første anmeldelse (under 10 pct. af deres sager). Sammenlignet med 2012 oplever brugerne i højere grad ved nærværende brugerundersøgelse, at deres sager bliver tinglyst ved første anmeldelse. Denne forskel er statistisk signifikant.⁶

For at få indblik i, hvor stor en andel af de sager, der ikke er blevet tinglyst ved første anmeldelse, der kan betegnes som værende store/komplekse sager, er der yderligere blevet spurgt ind til dette i brugerundersøgelsen. Her er det påfaldende, at næsten halvdelen af brugerne vurderer, at under 10 pct. af de sager, der ikke blev tinglyst ved første anmeldelse, er vurderet som værende store/komplekse sager. Dette betyder, at afvisninger eller udtagninger til manuel sagsbehandling ikke er forbeholdt store/komplekse sager. Sammenlignet med 2012 er fordelingen af sager, der betegnes som store/komplekse sager, der ikke er blevet tinglyst ved første anmeldelse, ikke signifikant forskellig fra fordelingen ved brugerundersøgelsen i 2014.

Figur 7.3: Tinglysninger ved første anmeldelse (pct. af adspurgte brugere)

Hvis du tænker tilbage på de sidste to år, hvor stor en andel af dine sager vil du så alt i alt vurdere, der er blevet tinglyst ved første anmeldelse?



Årsagerne til, at sagerne ikke blev tinglyst ved første anmeldelse, er blandt andet følgende, som fremgår af brugernes åbne besvarelser:

- Begynderfejl, småfejl, fejl på bilag, fejl i indtastninger, fejl i vejledning fra hotline
- At sagerne er blevet udtaget til manuel behandling
- At der var vedhæftet bilag i anmeldelsen eller manglende bilag/dokumentation
- At de sidste fire cifre i CPR-numre ikke har været udstreget

⁶ Der er en lille ændring i spørgsmålslyden på spørgsmålene fra henholdsvis 2012 og 2014. I 2012 blev der spurgt: 'Hvor stor en andel af dine sager er blevet tinglyst ved første anmeldelse?' I 2014 blev der spurgt: 'Hvis du tænker tilbage på de sidste to år, hvor stor en andel af dine sager vil du så alt i alt vurdere, der er blevet tinglyst ved første anmeldelse?'

- På grund af manglende udførlige/ajourførte vejledninger

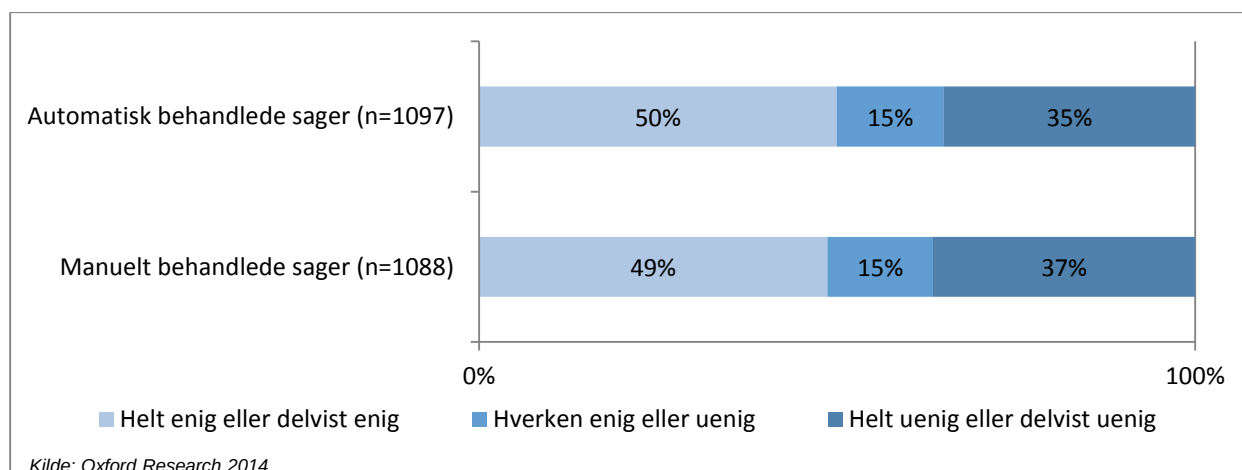
Flere af brugerne påpeger, at det ikke er de samme grunde, der går igen og igen, men at der ofte er forskellige årsager til, at sagerne ikke bliver tinglyst ved første anmeldelse.

7.4 FORTSAT UDFORDRINGER VEDR. BEGRUNDELSER FOR AFVISNINGER

I brugerundersøgelsen er det blevet afdækket, hvorvidt brugerne synes, at begrundelserne for afvisninger er forståelige for henholdsvis automatisk behandlede sager og manuelt behandlede sager. Dette er en ændring fra brugerundersøgelsen i 2012, som alene afdækkede, hvorvidt brugerne syntes, at begrundelser for afvisninger var forståelige. Disse var således ikke delt op på manuelt behandlede sager og automatisk behandlede sager, og det er derfor ikke muligt at sammenligne direkte med resultaterne fra brugerundersøgelsen i 2012.

Som det fremgår af figur 7.4, er omkring halvdelen af brugerne helt enige eller delvist enige i, at begrundelserne for afvisninger er forståelige – både for manuelt behandlede sager og automatisk behandlede sager. En stor andel, 35 pct. og 37 pct., for henholdsvis automatisk behandlede sager og for manuelt behandlede sager er dog helt eller delvist uenige i, at begrundelserne for afvisninger er forståelige. Selvom det ikke er muligt at sammenligne direkte med brugerundersøgelsen fra 2012, ser det dog ud til, at der er sket en forbedring, da 52 pct. af brugerne dengang var helt eller delvist uenige i, at begrundelserne for tinglysning (i det hele taget) var forståelige. Dog er der i 2014 stadig rum for forbedringer på dette område.

Figur 7.4: Tinglysningsrettens begrundelser for afvisninger er forståelige (pct. af adspurgte brugere)
Tinglysningsrettens begrundelser for afvisninger er forståelige for henholdsvis manuelt og automatiske behandlede sager



Brugerne giver i de åbne svar udtryk for, at afvisningerne ofte er svære at forstå og ikke nødvendigvis hjælper til at løse det problem, de har.

Mange brugere giver udtryk for, at de ved en afvisning henvender sig til hotline, som derefter henviser dem til kontaktformularen, som de så derefter skal udfylde, hvorefter de så skal vente på at få svar igennem denne. Først herefter kan brugeren – i bedste fald – komme videre med sin sag og få rettet op på fejlen. Når svarene er modtaget, er der en del brugere, der oplever, at svaret ikke er fyldestgørende, at det er uforståeligt, eller at

det er overfladisk og mangelfuldt. Dette var også gældende ved brugerundersøgelsen i 2012 og har været et af Tinglysningsrettens fokusområder i den mellemliggende periode.

Flere påpeger, at afvisningen også kan variere, alt efter hvem der ekspederer dem. Dette betyder, at brugerne i stedet for at rette en fejl, påpeget af en medarbejder, forsøger at anmelde den igen, og så håber på, at en anden medarbejder tager sagen og herefter godkender den.

Brugerne efterlyser også, at der ved afvisning af en anmeldelse anføres alle årsager til afvisningen, således at de kan rette alle fejl på én gang og ikke skal igennem endnu en afvisning efterfølgende. Dette er både tidskrævende for brugerne, men også for brugernes kunder, der skal ulejliges flere gange på denne baggrund, eksempelvis med underskrifter. Desuden er det også tidskrævende for medarbejderne i Tinglysningsretten, at de skal igen den samme anmeldelse flere gange.

For at løse dette problem påpeger flere af brugerne, at det vil være en fordel, hvis de vidste, hvem der havde afvist deres anmeldelse, således at de kunne rette kontakt til netop denne person og løse anmeldelsen i samarbejde med denne. Desuden giver flere udtryk for, at det ofte er begrænset, hvor meget hjælp de kan få i hotlinen. Ofte får de besked fra hotlinen om, at medarbejderen dér ikke kan hjælpe, da spørgsmålet kræver juridisk hjælp. Dog er en del brugere ikke enige i denne tolkning og efterspørger i højere grad en mere *personlig* rådgivning, der vil lette deres samt Tinglysningsrettens arbejde.

Herunder ses de kommentarer, som flere gange går igen i de åbne besvarelser på dette område.

Udvalgte citater om begrundelser for afvisninger:

”Det er frustrerende at få afvist samme sag med forskellige begrundelser, blot fordi det er to forskellige personer i Tinglysningsretten, der behandler sagen.”

”Det er mig en gåde, at der kan være så mange forskellige meninger hos Tinglysningsretten om, hvad der er rigtigt og forkert, og hvad der må ’rådgives’ om.”

”De svar, der kommer, er upræcise, uforståelige eller direkte forkerte. Nogle medarbejdere er dog bedre end andre.”

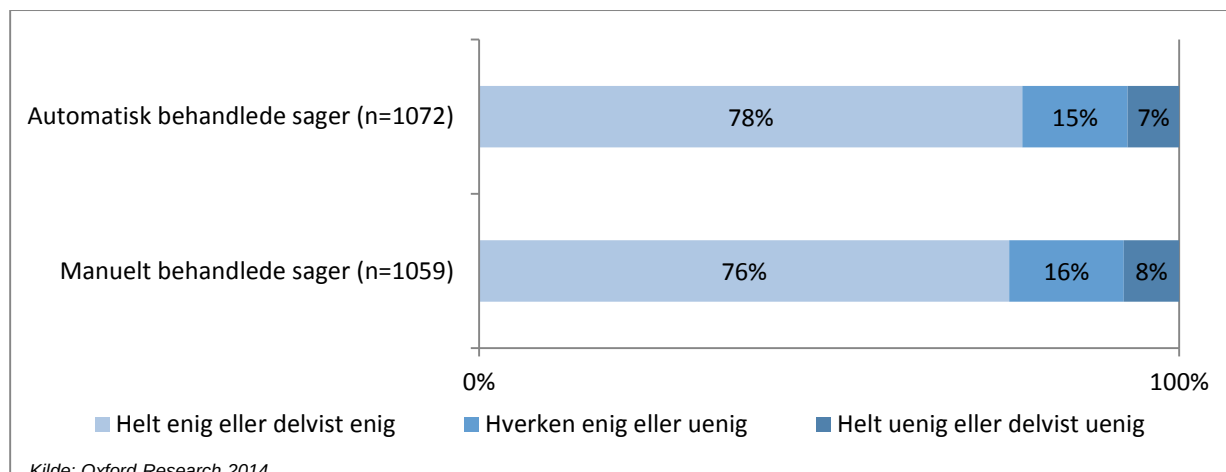
”Det vil være en MEGET stor hjælp, hvis alle afvisningsgrunde blev angivet, første gang et dokument bliver afvist. Det er meget frustrerende, når man har afhjulpet de afvisningsgrunde, der er blevet givet, og dokumentet så bliver afvist af en helt fjerde årsag.”

”Når en sag er afvist, ville det være rart at have en konkret person at rette henvendelse til – altså én man kan kontakte for uddybning.”

Udover at spørge ind til hvorvidt begrundelserne for *afvisninger* er forståelige, er der ligeledes blevet spurgt ind til, om begrundelserne for *tinglysning* er forståelige i nærværende brugerundersøgelse. Dette blev der ikke spurgt ind til i 2012.

Figur 7.5. viser, at 78 pct. og 76 pct. af brugerne – for henholdsvis automatisk behandlede sager og manuelt behandlede sager – angiver, at de er helt eller delvist enige i, at Tinglysningens rettens begrundelser for tinglysning er forståelige. Under hver tiende af brugerne er helt eller delvist uenige i, at begrundelserne for tinglysning er forståelige. Tilfredsheden på dette område er således noget højere end for begrundelserne for afvisninger. Når man ser i de åbne besvarelser, findes der ikke entydige forklaringer på, hvorfor nogle brugere er utilfredse med Tinglysningens rettens begrundelser for tinglysning. Der er imidlertid enkelte brugere, der skriver, at det kunne være hensigtsmæssigt, hvis retten ved aflysninger skrives 'aflysning' i stedet for 'tinglysning' i de mails, som brugerne modtager om tinglysningen.

Figur 7.5: Tinglysningens rettens begrundelser for tinglysning er forståelige (pct. af adspurgte brugere)
Tinglysningens rettens begrundelser for tinglysning er forståelige for henholdsvis manuelt og automatiske behandlede sager



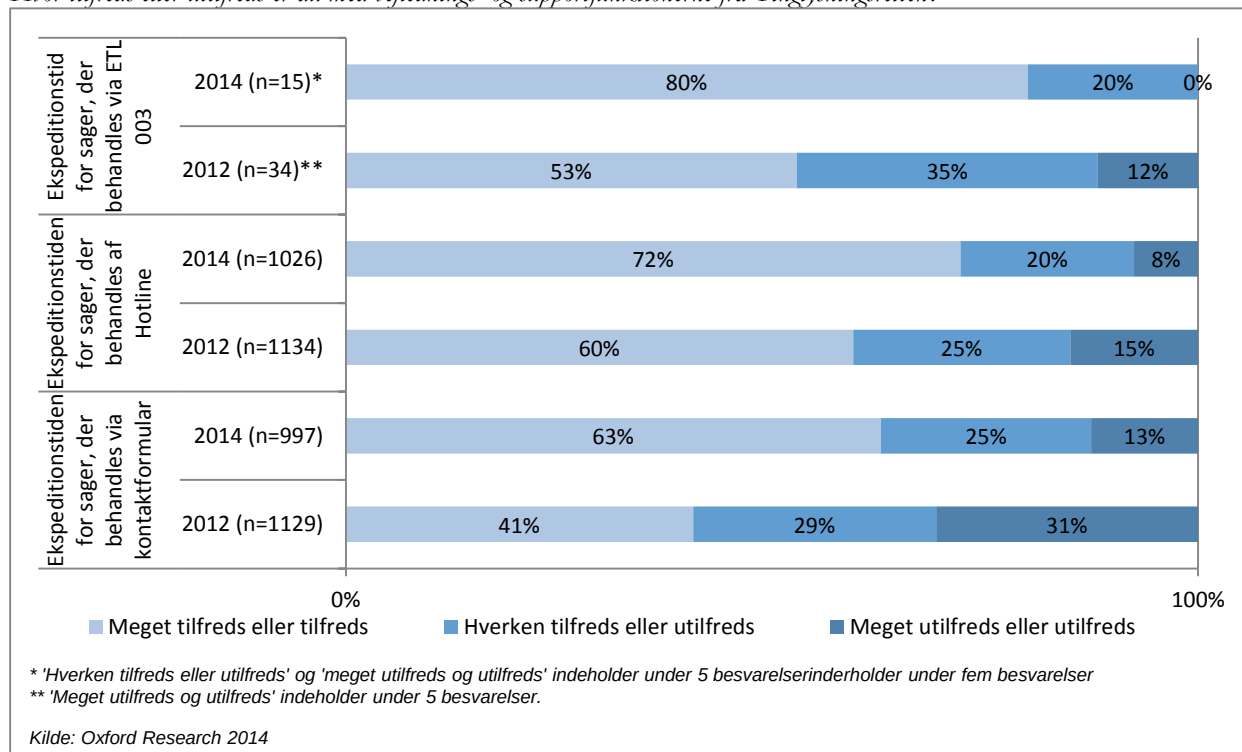
7.5 ØGET TILFREDSHED MED EKSPEDITIONSTIDER

Følgende afsnit sætter fokus på brugernes tilfredshed med ekspeditionstiderne for henvendelser til hotline, via kontaktformular og via de såkaldte ETL 003 sager, der er en særlig hotline for finanssektoren, der alene vedrører datafejlsretning for system-til-system løsningen. Da der alene er meget få respondenter i sidstnævnte kategori, kommenteres der ikke på resultaterne i denne.

Som det ses i figur 7.6. er brugerne mest tilfredse med ekspeditionstiden i hotlinen, hvor 72 pct. af de adspurgte brugere angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med ekspeditionstiden. Dette er en forbedring på 12 procentpoint fra brugerundersøgelsen i 2012. Brugere er således blevet mere tilfredse med ekspeditionstiden i hotlinen sammenlignet med 2012. Det samme er tilfældet for tilfredsheden med ekspeditionstiden i kontaktformularen, hvor 63 pct. angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse sammenlignet med 41 pct. i 2012. Her er der således 22 procentpoint til forskel mellem de to år. Begge forskelle er statistisk signifikante. For både hotlinen og kontaktformularen er der dog stadig en forholdsvis stor midtergruppe på henholdsvis 20 pct. og 25 pct., der hverken er tilfredse eller utilfredse.

Figur 7.6: Tilfredshed med ekspeditionstid for sager, der behandles via ETL 003, kontaktformular og hotline (pct. af adspurgte brugere)

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med vejlednings- og supportfunktionerne fra Tinglysningssretten?



I de åbne kommentarer i brugerundersøgelsen angiver flere brugere, at de ofte oplever en hurtig ekspeditionstid. Dog er der nogle, der giver udtryk for, at den oplyste ekspeditionstid ikke altid stemmer overens med den egentlige ekspeditionstid. Endvidere oplever flere, at de i hotlinen ofte bliver henvist til kontaktformularen, hvilket derfor betyder, at ekspeditionstiden i hotlinen opleves som kort – og for manges tilfælde for kort.

Udvalgte citater om ekspeditionstider:

”Generelt er der en hurtig ekspeditionstid.”

”Jeg har på det seneste oplevet, at Tinglysningssrettens ekspeditionstid ikke stemmer overens med hjemmesiden.”

”For så vidt angår ekspeditionstider ved hotline er den meget kort, da man blot får at vide, at man kan udfylde en kontaktformular.”

8. Vejledning og support ved kontakt med Tinglysningsretten

Dette kapitel omhandler brugernes vurdering af den vejledning og support, som de får, når de henvender sig til Tinglysningsretten. Der sættes fokus på hyppigheden for anvendelsen af den vejledning og support, som Tinglysningsretten giver i forbindelse med sagsbehandlingen, herunder hotline og kontaktformular, samt anvendelsen af vejledning og support gennem egen organisation. Endvidere behandles tilfredsheden med denne vejledning og support.

Kapitlet belyser også brugernes vurdering af og tilfredshed med mulighederne for at komme i dialog med Tinglysningsretten om tinglysning.dk, herunder behovet for yderligere vejledning i systemet samt brugernes mulighed for at give feedback til Tinglysningsretten om såvel fejl og mangler som ideer til udvikling af systemet. Afslutningsvist fokuseres på brugernes oplevelser af de brugerfora, som Tinglysningsretten har afholdt for grupper af daglige brugere af tinglysningsystemet.

I forhold til vejledning og support viser kapitlet, at brugerne ofte selv søger svar i stedet for at benytte sig af kontaktformular og hotline. Sammenlignet med 2012 er der signifikant færre, der anvender hotlinen meget ofte eller ofte. Sammenlignet med 2012 er brugerne blevet mere tilfredse med hotlinen og kontaktformularen. Der er dog størst tilfredshed med hotlinen. Selvom der er øget tilfredshed med hotlinen og kontaktformularen, er der dog stadig mulighed for forbedring. Flere brugere påpeger i de åbne kommentarer, at de svar, de får gennem kontaktformularen, ofte er uforståelige og kræver yderligere afklaring. Samtidig er der flere, der giver udtryk for, at servicen i hotlinen er meget personafhængig.

Brugerne er blevet mere tilfredse med muligheden for at indberette fejl og mangler sammenlignet med i 2012. I de åbne besvarelser giver flere brugere dog udtryk for, at de ikke var klare over, at denne mulighed fandtes.

Ca. halvdelen af brugerne angiver, at de oplever at have behov for mere vejledning i brugen af tinglysning.dk. Dette er et fald sammenlignet med 2012, men det vidner stadig om, at mange brugere ikke føler sig ordentligt klædt på til at anvende systemet.

8.1 BRUGERNE SØGER OFTE SELV SVAR

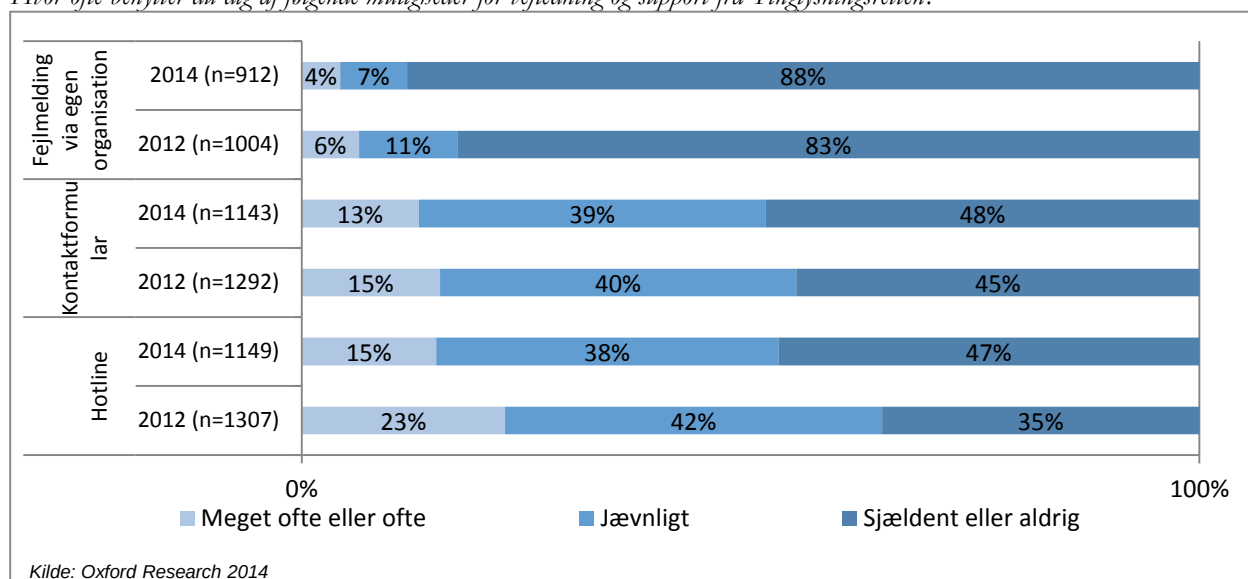
Der er en flere muligheder for at få vejledning og support fra Tinglysningsretten i forbindelse med anmeldelser på tinglysning.dk. Brugerne kan tage telefonisk kontakt til en hotline, udfylde en kontaktformular eller finde vejledning på Tinglysningsrettens hjemmeside. Desuden har brugerne mulighed for at indberette fejl til egen organisation.

Figur 8.1. viser, hvor ofte brugerne benytter sig af mulighederne for vejledning og support i 2012 og i 2014. Det fremgår, at brugerne oftest benytter sig af vejledning og support gennem kontaktformularen eller hotline. Der er således alene 11 pct. af brugerne, der meget ofte/ofte/jævnligt benytter sig af fejlmelding via egen organisation i 2014. Sammenlignet med 2012 er der sket et fald i denne type af vejledning og support.

Kendetegnet for de andre typer af vejledning og support er, at omkring halvdelen af dem, der benytter hotline, og dem der benytter kontaktformular, gør dette sjældent eller aldrig. Brugerne søger derfor ofte selv svar på deres spørgsmål. Sammenlignet med 2012 er der signifikant færre, der benytter sig af hotlinen. Der er således alene 15 pct. af de adspurgte, der gør dette ofte eller meget ofte sammenlignet med i 2012. Forskellen mellem 2012 og 2014 for de, der benytter sig af kontaktformular, er ikke signifikant.

Figur 8.1: Hyppighed for anvendelse af vejledning og support (pct. af adspurgte brugere)

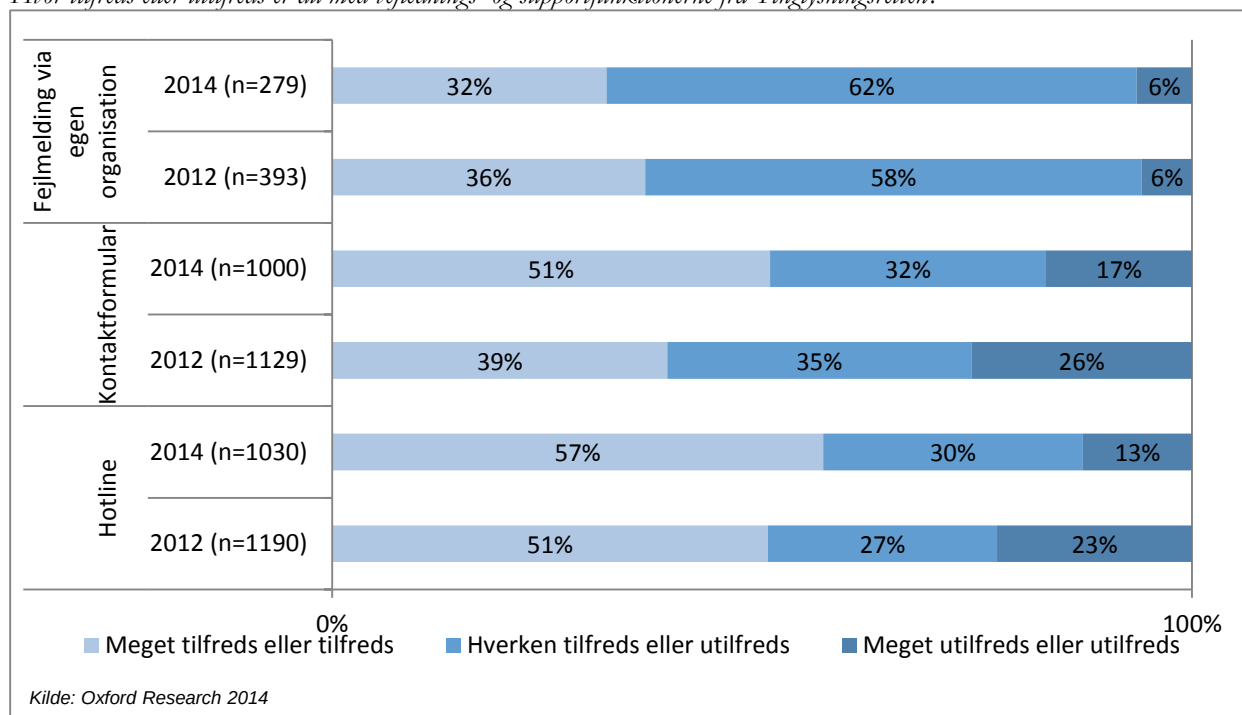
Hvor ofte benytter du dig af følgende muligheder for vejledning og support fra Tinglysningsskiltet?



8.2 BRUGERNE ER MEST TILFREDSE MED HOTLINEN

Nærværende brugerundersøgelse sætter også fokus på brugernes tilfredshed med de nævnte muligheder for vejledning og support. Som det fremgår af figur 8.2., angiver henholdsvis 57 pct. og 51 pct. af brugerne, at de er meget tilfredse eller tilfredse med hotlinen og kontaktformularen. Omkring en tredjedel af brugerne angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med vejledningen og supporten i hotline og kontaktformularen. Der er mindst tilfredshed med fejlmeldingen via egen organisation, hvor alene 32 pct. angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse.

Figur 8.2: Svarfordelinger på spørgsmål om vejledning og support (pct. af adspurgte brugere)
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med vejlednings- og supportfunktionerne fra Tinglysningsretten?



Af figuren fremgår det ligeledes, at brugerne er blevet mere tilfredse med både den vejledning og support, de får gennem både kontaktformularen og gennem hotlinen siden 2012. Der er således 51 pct. af de adspurgte brugere, der angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med kontaktformularen sammenlignet med 39 pct. i 2012. En øget tilfredshed ses også ved hotlinen. Dette kommer især til udtryk ved, at det i 2012 var det næsten hver fjerde, der var meget utilfreds eller utilfreds med vejlednings- og supportfunktionerne i hotlinen. I 2014 er det alene tale omkring hver ottende. Der er således tale om en forholdsvis stor fremgang her.

8.3 BRUGEROPLEVELSER AF VEJLEDNING OG SUPPORT

Brugerundersøgelsen har afstedkommet mange åbne kommentarer, hvori brugerne har beskrevet deres positive og negative oplevelser med Tinglysningsrettens tilbud om vejledning og support, når man henvender sig til retten. I nærværende afsnit uddybes et bredt udvalg af brugernes tilbagemeldinger vedrørende kontaktformular og hotline.

8.3.1 Delte meninger om hotlinen

Mange af brugerne har kommenteret servicen i hotlinen. Dog er der ikke enighed om, hvordan denne service er. Der er således store variationer i brugernes oplevelser med hotlinen, ligesom det var tilfældet i 2012. Nogle brugere roser medarbejderne i hotlinen for at være søde og hjælpsomme, andre påpeger at der er sket en positiv udvikling i forhold til servicen i hotlinen, mens andre brugere har oplevelsen af at blive mødt af uhøflige medarbejdere, der ikke ønsker at hjælpe og blot henviser til kontaktformularen. Mange påpeger, at oplevelsen med

hotlinen afhænger meget af, hvilken medarbejder de får fat i. Dette betyder, at de i nogle tilfælde allerede på forhånd ved, hvad svaret er, når de får en given medarbejder i røret.

De brugere, som roser hotlinen, giver udtryk for, at medarbejderne er venlige og hjælpsomme og gør deres bedste for at hjælpe brugerne på rette vej. Desuden er der flere, der påpeger, at servicen er blevet væsentlig bedre, end den var i starten.

Andre brugere er dog ikke enige i den betragtning og giver udtryk for, at tilbagemeldingerne er meget personafhængige. De oplever derfor, at den vejledning, de får i hotlinen, er meget afhængig af, hvem de taler med. Servicen er også meget personafhængig, hvor nogle medarbejdere opleves som venlige, og andre opleves som uhøflige og meget lidt serviceminded.

I forhold til den konkrete vejledning, brugerne får, er der også flere, der påpeger, at de konkrete råd og den konkrete vejledning afhænger af, hvilken medarbejder de får i røret. Flere oplever sågar, at de får forskellige svar på samme spørgsmål, eller at de, når de har håndteret et svar fra hotlinen, næste gang får besked på, at det er det stik modsatte, de skal gøre. Dette skaber forvirring og utilfredshed med hotlinen, hvilket betyder, at brugerne ikke føler sig sikre på, om den vejledning, de får, stemmer overens med det, de bør gøre. Ligesom det blev påpeget i 2012, vidner dette om et behov for en større tværgående koordinering og videndeling blandt hotline-medarbejderne for at skabe større konsistens. Dette vil på sigt medvirke til at reducere antallet af henvendelser.

Endvidere påpeger mange brugere, at de ofte oplever at blive 'spist af med', at medarbejderne i hotlinen ikke kan hjælpe dem, fordi der er tale om et juridisk spørgsmål. Brugerne er dog ikke altid enige i denne definition, hvorfor de mener, at de bliver ubegrundet afvist. Dette opleves af nogle som udtryk for, at medarbejderne i hotlinen ikke ønsker at hjælpe.

Udvalgte citater om hotlinen:

”Ved opringning til hotline får jeg ikke altid den fornødne hjælp, men bliver henvist til kontaktformularen, som heller ikke altid giver et klart svar på spørgsmålene.”

”Hotline henviser altid til kontaktformular. Jeg får næsten aldrig noget konkret at vide via hotline.”

”Generelt syntes jeg, at både hotlinen og kontaktformularen er blevet bedre end tidligere, men der er stadig plads til forbedring. Jeg oplever stadig en gang imellem, at jeg ikke får et svar, jeg kan bruge til noget, når jeg ringer til hotline.”

”Medarbejderne i hotline er generelt ikke vidende om systemet. Man får typisk et svar i hotline, og når det så afprøves, afvises sagen.”

”Hotlinefolkene er søde og rare, men mangler tit kompetence til at besvare spørgsmål.”

”Hotline betegner mange spørgsmål som "juridiske", som de derfor ikke kan svare på.”

”Vi har flere gange oplevet forskellige svare fra hotline på det samme spørgsmål. Der udvises heller ikke lige stor hjælpsomhed fra de enkelte sagsbehandlere i hotline i konkrete sager – nogle er super hjælpsomme, og man føler virkelig, at de prøver at hjælpe, mens andre er meget hurtige til at henvise til kontaktformularen.”

”Man får ofte uhøflige og meget lidt serviceorienterede svar tilbage fra de telefoniske medarbejdere.”

8.3.2 Utilfredsstillende svar via kontaktformularen

Nogle brugere påpeger ligesom ved hotlinen, at kontaktformularen er blevet bedre med tiden. Størstedelen af de åbne kommentarer om kontaktformularen omhandler dog ønsker om forbedringer til kontaktformularen.

Mange af brugerne giver udtryk for, at de svar, som de får gennem kontaktformularen, er uforståelige og derfor ofte også ubrugelige. Flere påpeger, at de ofte ikke føler, at de får svar på de spørgsmål, som de stiller, eller at svaret er formuleret således, at det er uforståeligt, hvorefter de bliver nødt til at rette henvendelse endnu en gang. Dette er til stor frustration for brugerne, som bliver nødt til at stille opklarende spørgsmål eller forståelsesspørgsmål, inden de kan gå videre med at løse deres udfordring.

De upræcise svar forlænger deres kontakt med medarbejderne, og en kontakt – som i princippet kunne have bestået af en enkelt kontaktformular – kræver således flere kontaktformularer og i nogle tilfælde også kontakt med hotline for at stille opklarende spørgsmål. Dette er således både med til at forlænge brugernes sagsbehandling og belaste Tinglysningsrettens sagsbehandlere og medarbejdere ekstra.

Det er på den baggrund et opmærksomhedspunkt for sagsbehandlerne og medarbejderne i Tinglysningsretten at sikre, at de gennem kontaktformularen får svaret præcist på spørgsmålene og sikrer, at der er svar på alle de stillede spørgsmål og ikke blot nogle af disse.

Udvalgte citater om kontaktformular:

”Henvendelse i kontaktformular besvares ikke uddybende og tilfredsstillende.”

”Det er tit uforståelige svar, man får over hotlinen. Når man så bruger kontaktformularen for at få uddybet svaret, er det ofte lige så uforståeligt – det betyder, at man skal skrive nogle gange frem og tilbage, før man forstår, hvad der menes.”

”Jeg savner at kunne drøfte problemer telefonisk i stedet for at skulle skrive frem og tilbage på kontaktformularen.”

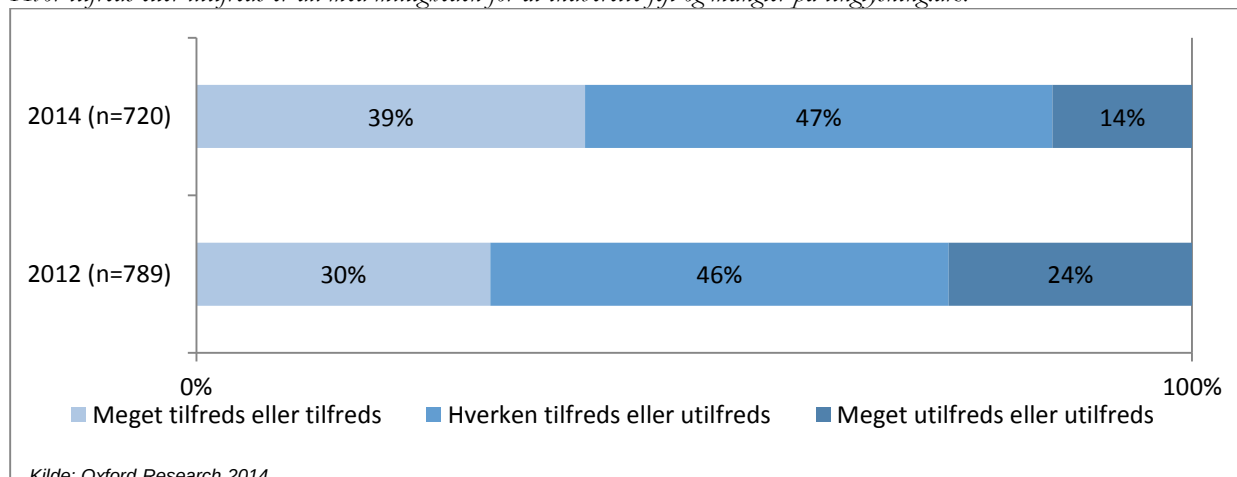
”Angående kontaktformularen har jeg nogle gange oplevet, at hvis man stiller flere spørgsmål på én gang, kommer der kun svar på noget af det. Det kan være ganske svært at skrive frem og tilbage om emnet flere gange.”

Hvis man stiller et meget konkret spørgsmål via kontaktformularen, så svarer de ofte på noget helt andet.”

8.4 INDBERETNING AF FEJL

Dialogen med Tinglysningsretten kommer blandt andet til udtryk, når brugerne har behov for at indberette fejl og mangler på tinglysning.dk, hvilket i praksis vil sige via kontaktformularen.⁷ Som det fremgår af figur 8.3, viser data, at 39 pct. af brugerne er meget tilfredse eller tilfredse med muligheden for at indberette fejl og mangler. Knap halvdelen, 47 pct., er hverken tilfredse eller utilfredse. Der er således rig mulighed for forbedring på dette område, da der er forholdsvis få, som er tilfredse med denne mulighed. Dog er der sket en væsentlig ændring sammenlignet med 2012, hvor alene 30 pct. var meget tilfredse eller tilfredse med muligheden for indberetning af fejl og mangler. Brugerne er derfor blevet mere tilfredse med denne mulighed, end de var i 2012.

⁷ Det er alene muligt at indberette fejl og mangler (skriftligt) til Tinglysningsretten via kontaktformularen – ikke via tinglysning.dk, hvilket spørgsmålet derfor burde have henvist til. Dette kan også forklare, hvorfor mange brugere har svært ved at forholde sig til spørgsmålet.

Figur 8.3: Tilfredshed med indberetning af fejl og mangler (pct. af adspurgte brugere)*Hvor tilfreds eller utilfreds er du med muligheden for at indberette fejl og mangler på tinglysning.dk?*

Forklaringen på den lave tilfredshed er muligvis, at flere ikke er klar over, at de kan indberette fejl og mangler. Det samme var gældende i brugerundersøgelsen fra 2012, og der er således stadig mulighed for forbedring på dette punkt, således at muligheden for at indberette fejl og mangler synliggøres mere fremadrettet.

En bruger giver udtryk for, at brugeren indberetter fejl gennem kontaktformularen, men at brugeren er i tvivl om, om det er den rigtige måde at gøre det på. Også andre brugere giver udtryk for, at dette gøres gennem kontaktformularen, men at de synes, at dette er tungt og tidskrævende. Nogle nævner, at det med fordel også kunne gøres telefonisk.

Desuden er der flere brugere, der påpeger, at det ikke kan betale sig at påpege fejl og mangler, da det sjældent fører til noget, og de derfor ikke får noget ud af deres anstrengelser.

Udvalgte citater om indberetningen af fejl og mangler:

”Jeg har ikke indtryk af, at der kan indberettes fejl og mangler – skulle de foregå via kontaktformularen?”

”Er holdt op med at bruge det, da det tilsyneladende ikke bruges.”

”Det er svært at finde ud af under hvilket punkt, man skal indberette fejl.”

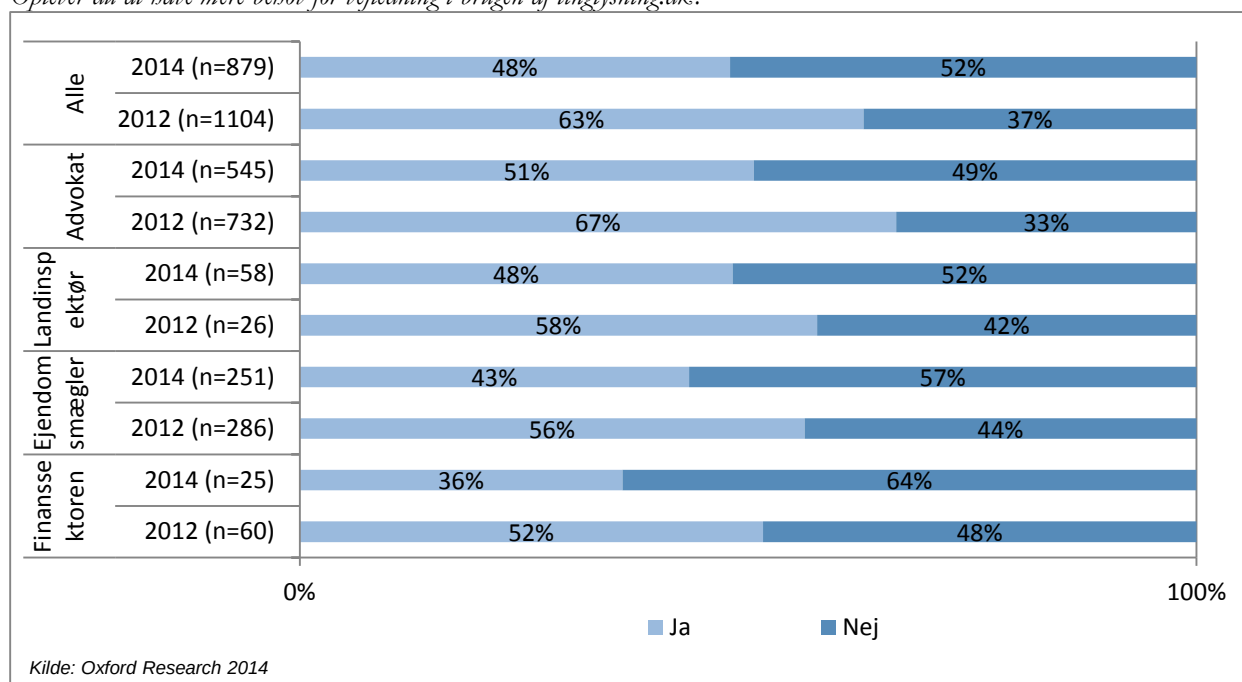
8.5 STADIG MANGE, DER FØLER BEHOV FOR MERE VEJLEDNING I BRUGEN AF TINGLYSNING.DK

Tinglysning.dk blev sat i drift den 8. september 2009, og både forud for og efter idriftsættelsen har brugerne haft mulighed for at få oplæring i brugen af systemet fra forskellige kilder. Nærværende brugerundersøgelse

viser, at den primære kilde til oplæring i brugen af tinglysning.dk er kurser afholdt af brugerne respektive brancheorganisationer, som 59 pct. af brugerne angiver at have deltaget i. Derudover har mange af brugerne haft sidemandsoplæring ved en kollega (37 pct.), deltaget i et organiseret kursus internt i virksomheden (24 pct.) eller anvendt Tinglysningsrettens e-learning eller videoinstruktioner. Ni procent af brugerne angiver, at de ikke har modtaget nogen form for oplæring.

I undersøgelsen er der blevet spurgt ind til, om brugerne oplever at have behov for *mere* vejledning i brugen af tinglysning.dk.⁸ Som det fremgår af nedenstående figur 8.4, angiver 48 pct. af brugerne, at de oplever at have mere behov for vejledning i brugen af tinglysning.dk. Dette er signifikant færre end i 2012, hvor 62 pct. angav dette.

Figur 8.4: Behov for vejledning i brugen af tinglysning.dk, opdelt på branche (pct. af adspurgte brugere)
Oplever du at have mere behov for vejledning i brugen af tinglysning.dk?



Det er hovedsageligt advokater og landinspektører, der oplever at have dette behov. Advokaterne oplever dog i mindre grad end tidligere (i 2012) at have behov for mere vejledning i brugen af tinglysning.dk. Det samme gør sig gældende for ejendomsmæglerne. Forskellen mellem 2014 og 2012 for landinspektørerne og personer fra finanssektoren er ikke signifikant.

Noget af behovet for mere oplæring ville formentlig kunne dækkes via mere udbyggede vejledninger på Tinglysningsrettens hjemmeside, jf. også kapitel 6. Dette blev også anbefalet i 2012, men som det fremgår af nærværende brugerundersøgelse, er der stadig mulighed for forbedring på dette område.

⁸ I 2012 blev der spurgt ind til om brugerne oplevede at have behov for vejledning i brugen af tinglysning.dk. I spørgsmålet i 2014 er der altså blevet tilføjet et 'mere' sammenlignet med 2012.

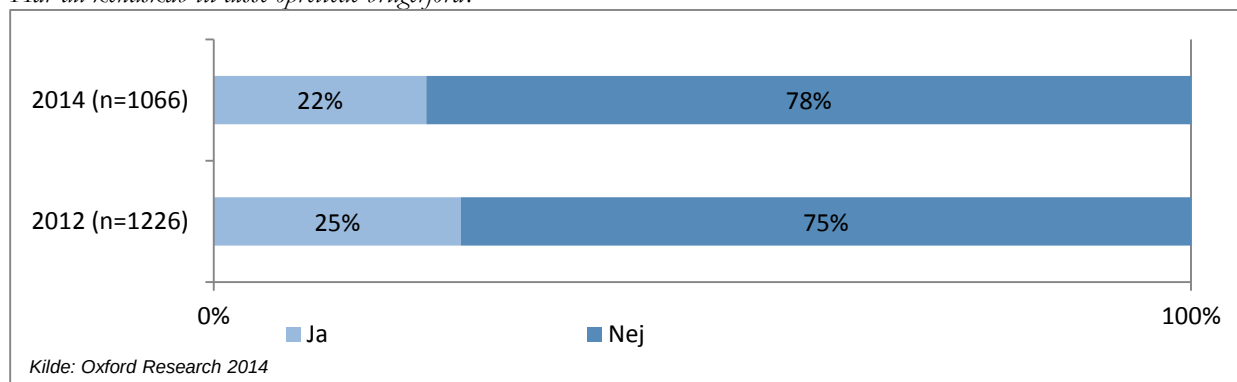
8.6 BEGRÆNSET KENDSKAB TIL BRUGERFORA

Tinglysningssretten har gennem forskellige initiativer arbejdet med at styrke dialogen med brugerne af tinglysning.dk gennem afholdelse af en række brugerfora. Brugerforaene afholdes i Hobro, hvor grupper af daglige brugere af tinglysningssystemet via deres brancheorganisation kan komme og se retten og få en dialog om arbejdsgange og udfordringer.

Figur 8.5. viser, at omkring hver femte bruger, 22 pct., der har deltaget i brugerundersøgelsen, har kendskab til de oprettede brugerfora. Der er således færre af brugerne fra nærværende brugerundersøgelse, der angiver, at de har kendskab til brugerforaene, sammenlignet med 2012.

Figur 8.5: Kendskab til brugerfora (pct. af adspurgte brugere)

Har du kendskab til disse oprettede brugerfora?



40 pct. af de adspurgte brugere med kendskab til brugerforaene (svarende til 92 brugere), har deltaget i et brugerfora. Dette er en langt større andel end i 2012, hvor kun 20 pct. af de, der havde kendskab til brugerforaene, havde deltaget i et.

Blandt den gruppe, der angiver at have deltaget i et brugerfora i 2014-undersøgelsen, angiver 70 pct. af brugerne, at de er meget tilfredse eller tilfredse med arrangementerne, mens 23 pct. er hverken tilfredse eller utilfredse. 7 pct. er meget utilfredse eller utilfredse med arrangementerne.

Gennem de åbne besvarelser påpeger flere af brugerne, at brugerforaene har været med til at bidrage med forståelse for Tinglysningssrettens arbejde. Brugerne har således gennem foraene fået et bedre indblik i Tinglysningssretten og forståelse for, at medarbejderne i Tinglysningssretten forsøger at gøre deres arbejde så godt som muligt.

Brugerforaene fungerer som en god dialog- og kommunikationsform, idet der dog er flere, der giver udtryk for, at tiden kunne udnyttes mere optimalt, hvis man ikke fortalte så lang tid om Tinglysningssrettens historie. I stedet ville man kunne bruge tiden til flere spørgsmål og dermed skabe dialog om konkrete problemstillinger. Desuden nævner flere, at de har fået brugbar information med fra foraene.

Udvalgte citater om brugerfora:

”Det giver en nærmere forståelse for, hvordan systemet virker rent teknisk, hvorfor noget bliver afvist med det samme. At der sidder mennesker, som gør deres bedste, men som selvfølgelig også kan begå fejl. ”

”Det var spændende at se og opleve tinglysningen. Se hvordan tingene hænger sammen. Der var bare for lidt tid”.

”Der blev brugt lidt lang tid på Tinglysningens historie, men ellers fint arrangement.”

9. Metode og datagrundlag

Dette kapitel præsenterer de metodiske elementer i undersøgelsen samt det datagrundlag, som analysen er baseret på.

9.1 UNDERSØGELSESDSIGN

Brugerundersøgelsen afdækker brugernes tilfredshed med digital tinglysning ud fra kvalitative interview med repræsentanter for brugere af digital tinglysning samt en spørgeskemaundersøgelse til en bred gruppe af brugere, der alle anvender digital tinglysning i en professionel sammenhæng.

Undersøgelsen er indledt med kvalitative fokusgruppeinterview med brugere, der anvender system-til-system-løsninger og/eller tinglysning.dk. Ved den ene af fokusgrupperne er spørgeskemaet, som udgør det kvantitative fundament for undersøgelsen, blevet valideret og justeret for at sikre, at spørgsmålene fortsat er forståelige og relevante. Efter justeringen og kvalitetssikringen af spørgeskemaet blev spørgeskemaundersøgelsen igangsat. De to forskellige metodiske tilgange, som undersøgelsesdesignet består af, er beskrevet kortfattet herunder.

9.1.1 Kvalitativ afdækning af brugernes vurdering af system-til-system-løsninger

I tråd med de forrige brugerundersøgelser af digital tinglysning fra 2010 og 2012 er system-til-system-løsninger primært belyst kvalitativt gennem fokusgruppeinterview. Det skyldes, at det er vanskeligt at afdække brugernes vurdering af de forholdsvist skræddersyede system-til-system-løsninger via en spørgeskemaundersøgelse. Selv om den enkelte bruger kun oplever én brugerflade til digital tinglysning, ligger der to forskellige elektroniske systemer bagved: finanssektorvirksomhedernes egne systemer og Tinglysningsrettens system. Som følge af dette er det ikke muligt at stille spørgsmål isoleret om Tinglysningsrettens system til system-til-system-brugerne, samtidig med at det heller ikke er muligt at afdække, hvorvidt eventuelle problemer skyldes finanssektorens eget system eller Tinglysningsrettens system.

9.1.2 Kvalitative og kvantitativ undersøgelse af tinglysning.dk

Brugernes vurdering af tinglysning.dk er indledningsvist belyst kvalitativt gennem fokusgruppeinterview med repræsentanter for brugerne af digital tinglysning. Herefter er brugernes tilfredshed med tinglysning.dk undersøgt gennem en spørgeskemaundersøgelse blandt en bred gruppe af brugere, der repræsenterer forskellige brancher. Analysen af brugerundersøgelsen omfatter både en analyse af brugernes besvarelser af alle spørgsmål samt deres kommentarer i åbne spørgsmål. Hertil kommer sammenlignende analyser af besvarelserne fra 2012 og 2014.

I det følgende beskrives fremgangsmåden for de kvantitative og kvalitative metoder, som undersøgelsen er baseret på, og som i høj grad er tilsvarende de metodiske elementer i brugerundersøgelsen fra 2012.

9.2 KVALITATIV UNDERSØGELSE

Med udgangspunkt i resultaterne fra de forrige brugerundersøgelser, udpegede Oxford Research en række centrale temaer og udviklingsområder, der blev anvendt til at udvikle en interviewguide til de kvalitative fokusgruppeinterview om hhv. tinglysning.dk og system-til-system-løsningen. Herefter blev fokusgruppeinterviewene gennemført med brugere fra de forskellige målgruppers organisationer, udvalgt af Tinglysningsretten.

Hovedformålet med den kvalitative del af undersøgelsen har dels været at belyse brugernes oplevelse, tilfredshed og ønsker i forhold til digital tinglysning, dels at sikre brugernes indflydelse på udformningen af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. Det har tilmed været et vigtigt element i undersøgelsen at sikre, at samtlige brugergrupper er blevet inddraget, har følt sig hørt i forbindelse med brugerundersøgelsen og har haft mulighed for at gøre opmærksom på undersøgelsen over for de brugergrupper, som de hver især repræsenterer.

9.2.1 Fokusgruppeinterview

Ved fokusgruppeinterviewene blev foretaget en kvalitativ belysning af de emner og problematikker, som fra brugernes synspunkt er vigtige at sætte fokus på i arbejdet med at opretholde og højne brugernes tilfredshed med digital tinglysning. I forlængelse af dette har fokusgrupperne skullet bidrage med vide om, hvilke emner og problematikker, der har betydning for de forskellige brugergrupper.

Primo og ultimo september 2014 blev de to fokusgrupper gennemført med hhv. fem og tre brugere, der deltog som repræsentanter for følgende brancher:

- Finanssektoren:
 - Danske Bank
 - Realkredit Danmark
- Advokater:
 - Danske Advokater
 - Danske Boligadvokater
- Dansk Landinspektørforening
- Dansk Ejendomsmæglerforening
- Finans og Leasing

På det ene fokusgruppeinterview deltog repræsentanter fra finanssektoren, som primært havde til formål at afdække brugernes oplevelse af system-til-system-løsningen og sekundært tinglysning.dk. På det andet fokusgruppeinterview deltog repræsentanter fra advokaterne, ejendomsmæglere, landinspektører og private finansieringsselskaber, der havde til formål at afdække brugernes vurdering af portalen tinglysning.dk.

Begge fokusgrupper bidrog med relevant og brugbar viden om, på hvilke områder den digitale tinglysning er forbedret siden sidste undersøgelse i 2012 og på hvilke områder, der fortsat bør gøres en indsats for at højne systemernes brugervenlighed, effektivitet og funktionalitet. På den baggrund vurderer Oxford Research, at de to fokusgrupper var vellykkede og bidrog med værdifuld viden til analysen.

9.3 KVANTITATIV UNDERSØGELSE

Den kvantitative del af undersøgelsen bestod af en spørgeskemaundersøgelse, der er gennemført i perioden fra den 18. september til 6. oktober 2014 som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse via e-mail til brugerne. Følgende brancher er repræsenteret ved spørgeskemaundersøgelsen i nærværende brugerundersøgelse:

- Banker, realkreditinstitutter og private finansieringsselskaber (finanssektoren)
- Advokater
- Ejendomsmæglere
- Landinspektører

9.3.1 Udvikling og test af spørgeskemaet

Spørgeskemaet er blevet udviklet med udgangspunkt i det spørgeskema, som blev anvendt ved den seneste brugerundersøgelse i 2012. Oxford Research har foretaget mindre justeringer af spørgeskemaet dels på baggrund af dialog med Tinglysningsretten, dels som følge af input fra fokusgruppedeltagere.

Af hensyn til mulighederne for at sammenligne resultaterne over tid er så mange spørgsmålsformuleringer som muligt blevet genbrugt fra 2012 for at kunne sammenligne resultaterne over tid. Efter indarbejdelse af en række mindre justeringer af spørgeskemaet er spørgeskemaet pilottestet af Oxford Research, inden det endelige spørgeskema blev udsendt til brugerne.

9.3.2 Udsendelsesprocedure, svarprocent og repræsentativitet

De relevante brancheorganisationer har hver leveret lister med e-mailadresser på deres medlemmer til undersøgelsen. Da organisationerne har grebet dette forskelligt an, vil beskrivelsen af udsendelsesprocedure og beregning af svarprocenter for de enkelte brancher blive beskrevet særskilt for hver branche i de følgende afsnit.

De fremgangsmåder, som brancheorganisationerne har anvendt i forhold til at udvælge en stikprøve og fastsætte en totalpopulation blandt egne medlemmer, har konsekvenser for sammensætningen af undersøgelsens samlede stikprøve, da de forskellige brancher er forskelligt repræsenteret i undersøgelsen. Der er således anvendt en ufokuseret udsendelse af undersøgelsen, hvilket betyder, at også personer, som *ikke* anvender digital tinglysning, har modtaget en invitation til undersøgelsen. I invitationen til undersøgelsen er der taget hensyn til dette via et link i invitationen, som det har været muligt at klikke på, hvis man ikke anvender tinglysning.dk eller ikke ønsker at deltage i undersøgelsen. På den måde er personer, som ikke anvender digital tinglysning, blevet sorteret fra.

I alt 10.179 personer har fået en invitation til at deltage i undersøgelsen, og ud af dem har 1.163 gennemført undersøgelsen.

Blandt ejendomsmæglerne har det desuden været muligt at besvare undersøgelsen via et åbent link. Dette skyldes, at invitationerne er sendt til forretningernes e-mailadresse (og ikke individuelle e-mailadresser), og at der derfor i nogle tilfælde har været behov for, at flere personer fra samme forretning har kunnet besvare undersøgelsen. Dette har ført til, at 30 ekstra personer har besvaret undersøgelsen. **Det samlede antal besvarelser er derfor på 1.193, hvilket giver en samlet svarprocent på 12.**

Det er en forholdsvis lav svarprocent sammenlignet med svarprocenten i brugerundersøgelsen for 2012, der var på 73. Den lavere svarprocent denne gang skyldes imidlertid altovervejende, at den er udregnet efter den samlede population, hvori personer, som ikke anvender digital tinglysning, som nævnt også indgår. I modsætning til tidligere har alle organisationer – på nær penge- og realkreditinstitutioner – således valgt at udsende undersøgelsen til alle deres medlemmer denne gang.

Det betyder alt i alt, at den samlede svarprocent og svarprocenterne for de enkelte brancheorganisationer er lave og behæftet med nogen usikkerhed, da den reelle population (dvs. personer der anvender digital tinglysning) er ukendt, jf. tabel 9.1.

Tabel 9.1: Svarprocent fordelt på brancheorganisationer repræsenteret i undersøgelsen

	Antal besvarelser	Population*	Svarprocent
Dansk Pantebrevsforening	7	20	35%
Danske Advokater / Boligadvokater	748	7.808	10%
Den Danske Landinspektørforening	90	973	9%
Ejendomsmæglere	328	1.339**	24%
Finans og Leasing	2	17	12%
Penge- og realkreditinstitutter	18	22	82%
Total	1.193	10.179	12%

Kilde: Oxford Research, 2014, n = 1.193

*Population er alle medlemmer af den enkelte brancheorganisation, hvoraf ikke alle anvender digital tinglysning og derfor ikke nødvendigvis er i målgruppen for nærværende undersøgelse.

**Særskilt udsendelse med ekstra links.

Samlet set er niveauet for besvarelser imidlertid fint sammenlignet med 2012 (hvor der var der i alt 1.323 besvarelser).

I tabel 9.2. fremgår det, hvordan brugerne fra de fem forskellige brancher er repræsenteret ved undersøgelseerne i hhv. 2012 og 2014. Tabellen kan imidlertid ikke anvendes til at sige noget om, hvilke brancher der er bedst repræsenteret i undersøgelsen, da der som nævnt er stor forskel på, hvilken population spørgeskemaet er udsendt til inden for hver branche. I spørgeskemaet har brugerne selv skullet angive, hvilken branche de arbejder inden for.

Tabel 9.2: Brancher repræsenteret i undersøgelsen for hhv. 2014 og 2012 (egen angivelse af branche)

		2014		2012	
		Antal	Procent	Antal	Procent
Branche	Pengeinstitut	22	2%	54	4%
	Realkreditinstitut*	0	0%	10	1%
	Privat finansieringsselskab	6	1%	-	-
	Advokat	748	63%	875	66%
	Ejendomsmægler*	326	27%	320	24%
	Landinspektør*	82	7%	32	2%
	Kommune	0	0%	44	3%
	Andet	9	1%	-	-
	Total	1.193	100%	1.335	100%

Kilde: Oxford Research, 2012 og 2014

* signifikant forskel

Helt overordnet viser tabel 9.2 som nævnt ovenfor, at der er færre brugere repræsenteret i 2014 sammenlignet med 2012. Tabellen viser imidlertid også, at den procentvise fordeling for de enkelte brancher er forholdsvis sammenlignelig de to år imellem. Hvis man sammenligner hver enkelt branche i de forskellige år, er der dog signifikant forskel på andelen af kommuner, realkreditinstitutioner, ejendomsmæglere og landinspektører. Der er således signifikant færre kommuner og realkreditinstitutioner, der har deltaget i brugerundersøgelsen i 2014 sammenlignet med 2012, og signifikant flere ejendomsmæglere og landinspektører. De øvrige forskelle er ikke signifikante. Nogle af de forskelle, der kan ses i nærværende brugerundersøgelse sammenlignet med brugerundersøgelsen i 2012, kan derfor skyldes, at branchefordelingen er forskellig i de to brugerundersøgelser.

Hertil kommer, at der kan ske en skævvridning i nogle spørgsmål omhandlende specifikke elementer af tinglysningen, fordi brugerne enten er over- eller underrepræsenterede i brugerundersøgelsen. Det gælder fx brancheorganisationen Finans- og Leasing, der kun er repræsenteret ved få brugere i undersøgelsen, men som er en af de store brugergrupper af bilbogen.

Det bemærkes endvidere, at brugere fra kommunerne – efter ønske fra Tinglysningsretten – ikke har været med i dette års brugerundersøgelse.

Finanssektoren

Inden for finanssektoren er der udsendt en e-mailinvitation til i alt 59 personer fra en række penge- og realkreditinstitutioner og private finansieringsselskaber.

Oxford Research har sammensat stikprøven for finanssektoren via de modtagne e-mails på medlemmer fra:

- Penge- og realkreditinstitutioner leveret af Finansrådet (22 brugere)
- Dansk Pantebrevsforening (20 brugere)
- Brancheorganisationen Finans og Leasing (17 brugere)

Efter ønske fra Finansrådet er kun et mindre udsnit af brugerne fra penge- og realkreditinstitutionerne blevet inviteret til at indgå i undersøgelsen. Det er værd at bemærke, at disse brugere anslås at udgøre et meget lille udsnit af de brugere fra penge- og realkreditinstitutioner, som anvender digital tinglysning til daglig.

Brugerne fra hhv. Dansk Pantebrevsforening samt Finans og Leasing udgør en totalpopulation, idet at alle medlemmer fra de to foreninger har fået en invitation til at deltage i undersøgelsen.

Af de 59 brugere fra finanssektoren, der har modtaget en invitation til at deltage i undersøgelsen, har 27 besvaret undersøgelsen, hvilket giver en svarprocent på 46 for finanssektoren.

Advokat- og ejendomsmæglerbranchen

Inden for advokat- og ejendomsmæglerbranchen er 9.147 medlemmer fra relevante brancheorganisationer blevet tilbudt at deltage i nærværende brugerundersøgelse via e-mail, hvoraf ikke alle bruger digital tinglysning.

Oxford Research har udsendt e-mails til brugere fra advokat- og ejendomsmæglerbranchen fra:

- Danske Advokater/Boligadvokater (7.808 brugere)

- Dansk Ejendomsmæglerforening (1.339 brugere)

For advokatbranchen er undersøgelsen udsendt til totalpopulationen bestående af medlemmer af Danske Advokater/Boligadvokater, som omfatter advokater, fuldmægtige, advokatsekretærer mv. Doubletter (dvs. ens e-mails) er fjernet fra udsendelseslisten, således at medlemmer fra begge organisationer kun har modtaget invitationen til undersøgelsen én gang.

Brugere fra ejendomsmæglere er repræsenteret ved, at invitationen til undersøgelsen er udsendt til medlemmer af Dansk Ejendomsmæglerforening, der udgør totalpopulationen fordelt på forretninger, hvoraf ikke alle anvender digital tinglysning. For at sikre, at alle relevante brugere fra ejendomsmæglerbranchen har haft mulighed for at deltage i undersøgelsen, er der lavet en særskilt udsendelse af undersøgelsen inden for ejendomsmæglerbranchen. Det skyldes, at der kan være flere personer, som anvender digital tinglysning, i hver af de adspurgte ejendomsmæglerforretninger. Derfor er der indsat et ekstra link i invitationen til ejendomsmæglerne, som de adspurgte brugere har kunnet videresende til andre brugere af digital tinglysning i samme forretning. I alt 30 brugere af digital tinglysning har gennemført undersøgelsen via det ekstra link.

Af de 9.147 brugere fra advokat- og ejendomsmæglerbranchen, der har modtaget en invitation til at deltage i undersøgelsen (inkl. besvarelser fra ejendomsmæglere via åbent link), har 1.076 besvaret undersøgelsen. Det giver en svarprocent på 12 pct. for advokat- og ejendomsmæglerbranchen tilsammen.

Landinspektører

973 medlemmer af Den Danske Landinspektørforening er blevet inviteret til at deltage i undersøgelsen via e-mail. Oxford Research har modtaget de 973 e-mailadresser fra Den Danske Landinspektørforening, der udgør totalpopulationen af foreningens medlemmer, hvorfor ikke alle nødvendigvis arbejder med digital tinglysning.

Ud af de 973 medlemmer, der er blevet inviteret til at deltage i undersøgelsen, har 90 landinspektører gennemført undersøgelsen. Det giver en svarprocent på 9 for landinspektørerne.



DANMARK

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20
2000 Frederiksberg
Danmark
Tel: (+45) 3369 1369
office@oxfordresearch.dk

NORGE

Oxford Research AS
Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
Norge
Tel: (+47) 4000 5793
post@oxford.no

SVERIGE

Oxford Research AB
Norrandsgatan 11
103 93 Stockholm
Sverige
Tel: (+46) 08 240 700
office@oxfordresearch.se

FINLAND

Oxford Research Oy
Helsinki:
Fredrikinkatu 61a, 6krs.
00100 Helsinki, Suomi
www.oxfordresearch.fi
office@oxfordresearch.fi

BRUXELLES

Oxford Research
C/o ENSR
5. Rue Archimède
Box 4, 1000 Brussels
www.oxfordresearch.eu
office@oxfordresearch.eu